

พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน  
ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

นางสาวรินนา คล้ายมี



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2556

**Leadership Behaviors Relating Happiness of Workplace of  
Operational Staff at Seven Eleven Stores in Nakhonratchasima Province**

**Miss Rinna Khlaimi**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2013

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของ  
พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา  
ชื่อและนามสกุล นางสาวรินนา คล้ายมี  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล)

..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. กิ่งพร ทองใบ)

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงาน  
สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

**ผู้ศึกษา** นางสาวรินนา คล้ายมี **รหัสนักศึกษา** 2543002626 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** รองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล **ปีการศึกษา** 2556

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา (1) ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำ (2) ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา (3) เปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและ (4) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้คือ พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 2,261 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามานะ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามซึ่งมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติและการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า (1) ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน (2) ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ต่อระดับความสุขในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านน้ำใจงาม (3) พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาที่มีอายุ สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) พฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวก

**คำสำคัญ** พฤติกรรมผู้นำ ความสุขในการทำงาน พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น



**Independent Study title:** Leadership Behaviors Relating Happiness of Workplace of Operational Staff at Seven Eleven Stores in Nakhonratchasima Province

**Author:** Miss Rinna khlaimi; **ID:** 2543002626; **Degree:** Master of Business Administration; **Independent Study advisor:** Dr. Ranee Esichaikul, Associate Professor; **Academic year:** 2013

### Abstract

The objectives of this study: To study (1) The Leadership Behaviors Relating Happiness of Workplace of Operational Staff at Seven Eleven Stores in Nakhonratchasima Province. (2) The level of Happiness of Workplace of Operational Staff at Seven Eleven Stores in Nakhonratchasima Province. (3) Compare Happiness of Workplace of Operational Staff at Seven Eleven Stores in Nakhonratchasima Province by sex, age, marital status, education level, number of working year, current position and monthly income. (4) The Relating between Leadership Behavior and Happiness of Workplace of Operational Staff at Seven Eleven Stores in Nakhonratchasima Province.

Population in this study comprised 340 out of 2,261 personnel. Statistical tool personnel was a questionnaire. The Statistics used were Percentage, Mean, Standard Deviation, T-test, One-Way Analysis of Variance and The Person Product Moment Correlation Coefficient

The result revealed that: Opinion of Operational Staff at Seven Eleven Stores in Nakhonratchasima Province. (1) Leadership Behaviors was focused Initiating Structure. (2) The level of Happiness of Workplace in the overall level. (3) By age, marital status, number of working year, current position and monthly income are different. Relating Happiness of Workplace are different significance level of 0.05. (4) Leadership Behaviors Relating Happiness of Workplace in positive Relationship.

**Keywords:** Leadership Behaviors, Happiness of Workplace, Operational Staff at Seven Eleven Stores

## กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. ราณี อธิชัยกุล อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์คำปรึกษา และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนตลอดเวลาในการตรวจทานแก้ไข ทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณสุรพงษ์ เสรีวงษ์ ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป คุณฐายิกา โชติเกษมวงศ์ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ คุณวิวรรธนี พงษ์สิทธิ์ ผู้จัดการเขตปฏิบัติการ บริษัทซีพี ออลล์ จำกัดมหาชน ที่อนุญาตให้นำแบบสอบถามและตรวจสอบเนื้อหามาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และขอขอบคุณพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมให้อย่างรวดเร็วซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาอย่างมาก

ท้ายสุดขอขอบพระคุณบิดา มารดาและครอบครัวที่ทำให้กำลังใจและสนับสนุนการศึกษาตลอดมา คุณค่าและประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าการศึกษาค้นคว้าอิสระเล่มนี้จะมีประโยชน์กับท่านผู้อ่านและมีคุณประโยชน์ต่อผู้ทำการศึกษาต่อไป

รินนา คล้ายมี

ตุลาคม 2556



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ณ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
สมมุติฐานของการศึกษา .....	4
ขอบเขตของการศึกษา .....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ .....	15
ประวัติ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน .....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	28

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการศึกษา .....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
บทที่ 4	
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม .....	41
การทดสอบสมมุติฐาน .....	56
บทที่ 5	
สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	78
สรุปผลการศึกษา .....	78
อภิปรายผล .....	80
ข้อเสนอแนะ .....	82
บรรณานุกรม .....	85
ภาคผนวก .....	90
ก แบบสอบถาม .....	91
ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ .....	97
ค ค่าความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	99
ประวัติผู้ศึกษา .....	109

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	35
ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม .....	36
ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนนความสัมพันธ์ .....	38
ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล .....	41
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา .....	44
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา แบบเน้นความสัมพันธ์ .....	45
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา แบบเน้นโครงสร้างการทำงาน .....	46
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา .....	47
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสุขภาพดี .....	48
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านน้ำใจงาม .....	49
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านผ่อนคลาย .....	50
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านหาความรู้ .....	51
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านคุณธรรม .....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สาขปฏิบัติกรร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านปลอดภัย .....	53
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สาขปฏิบัติกรร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านครอบครัวดี .....	54
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสุขในการทำงานของพนักงาน สาขปฏิบัติกรร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสังคมดี .....	55
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสาขปฏิบัติกร ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ .....	57
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสาขปฏิบัติกร ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ .....	58
ตารางที่ 4.16 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสาขปฏิบัติกร ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านคุณธรรม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ .....	60
ตารางที่ 4.17 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสาขปฏิบัติกร ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านครอบครัวดี จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ .....	60
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสาขปฏิบัติกร ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ .....	61
ตารางที่ 4.19 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงาน สาขปฏิบัติกร ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านน้ำใจงาม จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ .....	62
ตารางที่ 4.20 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสาขปฏิบัติกร ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านปลอดภัย จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ .....	63
ตารางที่ 4.21 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสาขปฏิบัติกร ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสังคมดี จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่ .....	63
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสาขปฏิบัติกร ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามการศึกษา .....	64

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุงาน .....	66
ตารางที่ 4.24 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสุขภาพดี จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่ .....	68
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตำแหน่งงาน .....	69
ตารางที่ 4.26 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสุขภาพดี จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ .....	71
ตารางที่ 4.27 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านผ่อนคลาย จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ .....	71
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้ .....	72
ตารางที่ 4.29 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสุขภาพดี จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ .....	74
ตารางที่ 4.30 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านผ่อนคลาย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ .....	75
ตารางที่ 4.31 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านคุณธรรม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่ .....	75
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ระหว่างพฤติกรรมผู้นำ และความสุขในการทำงานของพนักงาน สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา .....	76

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 แสดงแบบพฤติกรรมผู้นำของกลุ่มมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอสเตท .....	20
ภาพที่ 2.2 แสดงภาพถ่ายแบบภาวะผู้นำ .....	21
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร .....	24





# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหัวใจสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยเฉพาะการพัฒนาศักยภาพของผู้นำเป็นอีกปัจจัยที่สามารถจูงใจพนักงานและส่งผลให้พนักงานเกิดความสุขในการทำงาน (พิชัย ลีพิพัฒน์, 2537: 130-131) พนักงานทุกคนอยากทำงานอยู่ในองค์กรที่ทำให้เกิดความสุขกายสบายใจ เมื่อใดที่พนักงานมีความสุข ผลของความสุขสามารถวัดได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก ความกระตือรือร้นในการทำงาน ความทุ่มเท สีสัน หน้าแววตา และคำพูดที่สื่อออกมาไม่ว่ากับลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด พฤติกรรมที่แสดงออก ย่อมส่งผลต่อความสำเร็จหรือผลลัพธ์การทำงาน of พนักงานด้วยเช่นกัน (อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์, 2550)

ผู้นำที่ดีต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้คนในทีมทำงานด้วยความเต็มใจเต็มประสิทธิภาพ และมีความสุขในการทำงาน จึงจะเป็นการทำงานที่เกิดประสิทธิผลสูงสุด (jobsDB, 2553 อ้างใน [www.google.com](http://www.google.com)) ภาวะผู้นำเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ผู้นำกระทำและองค์กรสามารถฝึกอบรม พฤติกรรมความเป็นผู้นำได้ ไม่ใช่เพียงเกิดจากคุณลักษณะภายใน กลุ่มแนวคิดจึงได้ให้ความสำคัญต่อ พฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกมามีต่อผู้ตามหรือผู้บังคับบัญชา พฤติกรรมผู้นำหมายถึงพฤติกรรมที่ผู้นำแสดงออกบ่อยครั้ง โดยกลุ่มศึกษาวิจัยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผลย่อมแตกต่าง จากพฤติกรรมของผู้นำที่ปราศจากประสิทธิผล และพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผลนี้ย่อมใช้ได้ดีกับ สถานการณ์ทุกสถานการณ์ (ราณี อธิชัยกุล, 2553: 26)

การสร้างความสุขในที่ทำงานจะทำให้พนักงานมีความสุขดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์ที่ดีในหมู่เพื่อนร่วมงาน เกิดบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีแรงจูงใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้องค์กรจะได้รับประโยชน์จากการมีบุคลากรที่กระตือรือร้น เมื่อเปรียบเทียบกับพลังแห่ง ความคิดและการเพิ่มผลการปฏิบัติงาน (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2552: 1-14) ความสุขทั้ง 8 ประการ ที่ว่านี่ถือเป็นแนวทางในการดำเนินงาน Corporate Social Responsibility หรือ CSR ความรับผิดชอบขององค์กรธุรกิจที่มีต่อสังคม องค์กรธุรกิจใดไม่ปรับตัวให้เข้ากับแนวคิด ดังกล่าวก็อาจถูกปฏิเสธการทำธุรกรรมด้านต่างๆ ทั้งด้านการค้าและการลงทุนได้ (ชนิกา ตู้อินดา,

2552) ความรับผิดชอบต่องานในองค์กร ก่อเกิดเป็นองค์กรที่มีความสุขในการใช้ชีวิต รวมทั้งมีความสุขในการทำงานของคนในองค์กร เริ่มที่ “ผู้นำ” เป็นสำคัญ ผู้นำเชื่อว่า ชีวิตจะมีความสุขได้ ต้องเริ่มจากการทำงานที่เป็นสุข (กฤษดา ทรัพย์ทวยชน, 2555)

บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 ดำเนินงานภายใต้ชื่อ บริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด มหาชน พ.ศ. 2550 ได้เปลี่ยนชื่อบริษัทใหม่เป็น บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน ประกอบธุรกิจค้าปลีกร้านสะดวกซื้อภายใต้แบรนด์ 7-Eleven สาขาแรกเปิดดำเนินการ 1 มิ.ย. 2532 บริเวณตรงหัวมุมถนนพัฒนาพงษ์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ขยายสาขาเซเว่นอีเลฟเว่น ไปยังสถานีบริการน้ำมัน ปตท.เกือบทุกแห่ง การขยายตัวที่รวดเร็วนี้ต้องการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถร่วมงานอย่างต่อเนื่อง ผู้นำองค์กรไม่ได้เน้นแค่การเติบโตของเทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่ทันสมัย หากแต่เป็นการเติบโตร่วมกันของคนในองค์กรและสังคม เพราะพนักงานก็คือจิตวิญญาณขององค์กร (สำนักสนับสนุนสุขภาวะองค์กร, 2555: 10-41) การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน คือการให้ที่มีความสุข (กอสักดิ์ ไชยรัสมิศักดิ์, 2553) ความสุขของพนักงานร้านเซเว่นอีเลฟเว่นจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ พนักงานมีความสุข ผลงานจะดีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เช่นยอดขายดีขึ้น ข้อร้องเรียนด้านการบริการน้อยลง ความผิดพลาดจากการนับเงินผิดน้อยลง การเช็คสต็อกสินค้าถูกต้อง การลางานลดลง สิ่งเหล่านี้เป็นดัชนีชี้วัดที่เป็นรูปธรรมที่สุด ซึ่งแนวความคิดนี้สอดคล้องกับนโยบายการสร้างความสุข 8 ประการ ตามแนวทางของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) คือการมีสุขภาพดี (Happy Body) น้ำใจงาม (Happy Heart) ผ่อนคลาย (Happy Relax) ทหาความรู้ (Happy Brain) คุณธรรม (Happy Soul) ปลอดภัย (Happy Money) สังคมดี (Happy Society) และครอบครัวดี (Happy Family) ปัจจุบันบริษัทซีพี ออลล์ ใช้ความสุขทั้ง 8 ประการ พร้อมทั้งค่อยๆ วางแผนกิจกรรมที่มีอยู่และเพิ่มเติมส่วนที่ขาดหายไป เพื่อให้พนักงานมีความสุขครบทั้ง 8 ส่วน (พรวิทย์ พัชรินทร์ตะกุล, 2554) พนักงานทั้งหมดถือปรัชญาเดียวกันในการทำงาน เป็นปรัชญาที่บอกให้เราเห็นภาพความสุขในการทำงาน และทีมงานที่มีความสุข ตามปรัชญาองค์กร “เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้าด้วยทีมงานที่มีความสุข

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ผลของการศึกษาสามารถนำไปปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ลดปัญหาการลาออก ชำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาศักยภาพของทีมงานให้มีความก้าวหน้าและให้ทีมงานในร้านเซเว่นอีเลฟเว่นทำงานอย่างมีความสุข การเพิ่มทักษะการบริหารจัดการของผู้บริหารระดับร้านสาขา สร้างรอยยิ้มความพึงพอใจ ลดปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า เพื่อมุ่งสู่องค์กรสุขภาวะและความสำเร็จอย่างยั่งยืน

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ที่มีต่อพฤติกรรมผู้นำ

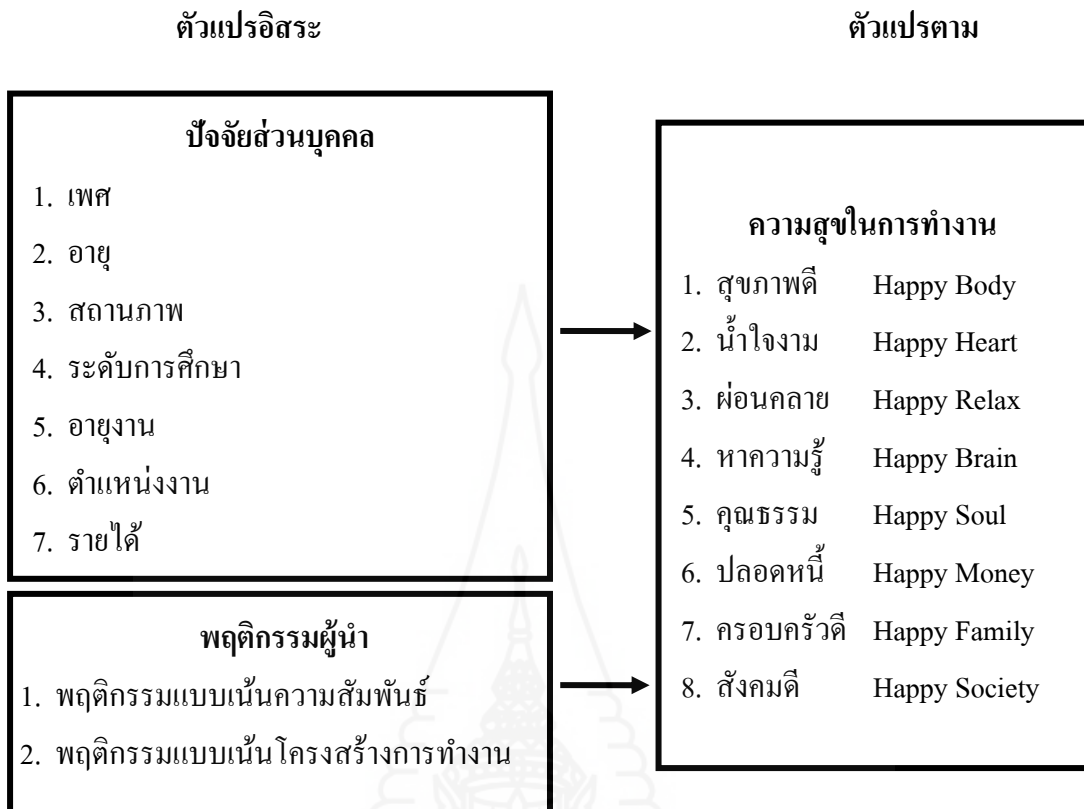
2.2 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

2.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษารั้่งนี้ทำการศึกษา พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จากแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) เสนอแนวทางการสร้างองค์กรแห่งความสุข (Happy Workplace) ประกอบด้วยความสุข 8 ประการ



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมุติฐานการศึกษา

4.1 ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน

4.2 ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมาก

4.3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมา ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน

## 5. ขอบเขตของการศึกษา

### 5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากร คือประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ คือ พนักงานร้าน, ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน, ผู้จัดการร้านและผู้ช่วยผู้จัดการเขตสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัด นครราชสีมา จำนวน 2,261 ราย

5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะข้อมูลจากพนักงานร้าน, ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน, ผู้จัดการร้านและผู้ช่วยผู้จัดการเขตสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัด นครราชสีมา จำนวน 340 ราย จากจำนวนร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในปัจจุบัน 127 สาขา แบ่งเป็นพื้นที่ ในอำเภอเมือง 58 สาขาและต่างอำเภอ 69

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ ส่วนพฤติกรรมผู้นำเป็นการศึกษา แบบพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ แบ่งเป็น 2 แบบคือพฤติกรรมแบบเน้นความสัมพันธ์และพฤติกรรมแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน ตัวแปรตามคือความสุขในการทำงาน (Happy Workplace) ของแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

5.3 ด้านเวลา ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่เดือนสิงหาคม – เดือนตุลาคม 2556

### 5.4 ขอบเขตตัวแปร

5.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) สถานภาพ
- 4) ระดับการศึกษา
- 5) อายุงาน
- 6) ตำแหน่งงาน
- 7) รายได้

5.4.2 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แบบพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอแบ่งเป็น

2 แบบ

- 1) พฤติกรรมแบบเน้นความสัมพันธ์
- 2) พฤติกรรมแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน

5.4.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสุขในการทำงานแผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน  
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

- 1) สุขภาพดี (Happy Body)
- 2) น้ำใจงาม (Happy Heart)
- 3) ผ่อนคลาย (Happy Relax)
- 4) หาความรู้ (Happy Brain)
- 5) คุณธรรม (Happy Soul)
- 6) ปลอดภัย (Happy Money)
- 7) ครอบครัวดี (Happy Family)
- 8) สังคมดี (Happy Society)

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้

6.2 องค์กร หมายถึงร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ภายใต้การบริหารของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน

6.3 พนักงาน หมายถึง พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีหน้าที่รับผิดชอบตามตำแหน่ง ได้แก่

6.3.1 พนักงานรายวัน รับผิดชอบเติมสินค้า บริการลูกค้าและทำความสะอาดร้าน

6.3.2 พนักงานประจำ รับผิดชอบเติมสินค้า บริการลูกค้าและทำความสะอาดร้าน

6.3.3 ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน รับผิดชอบดูแลการขายรายผลัด Online ข้อมูลเพื่อ Up Date ข่าวสาร มอบหมายหน้าที่ในการทำงานให้กับพนักงานรายผลัด และดูแลความสุขในการทำงานของทีมงานรายผลัด

6.3.4 ผู้จัดการร้านสาขา รับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยในร้านสาขา ทั้งการจัด Job advertisement และ Job description รวมทั้งการบริหารเป้าหมาย ในแต่ละเดือน เป้าหมายยอดขาย เป้าหมายสินค้าขาดเกิน การดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัย และวิเคราะห์ยอดขาย

เพื่อวางแผนในการสั่งสินค้า มอบหมายงานติดตามงานประจำวัน ประจำเดือน และดูแลความสุขในการทำงานของทีมงานในร้านสาขา

6.3.5 ผู้ช่วยผู้จัดการเขต รับผิดชอบในการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร กระตุ้นการบริหารยอดขาย แนะนำการควบคุมค่าใช้จ่าย ตรวจสอบควบคุมมาตรฐานด้านการบริการ คุณภาพสินค้า ภาพลักษณ์ของบริษัท และดูแลความสุขในการทำงานในร้านสาขาที่รับผิดชอบดูแล

6.4 ผู้นำ หมายถึงผู้สามารถนำกลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6.5 ภาวะผู้นำ หมายถึงวิธีการหรือพฤติกรรมของผู้นำในการจูงใจหรือนำให้กลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทตามที่วัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6.6 พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง รูปแบบการแสดงออกบ่อยครั้งของผู้นำในการจะจูงใจหรือนำให้กลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทตามที่วัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

6.6.1 พฤติกรรมแบบเน้นความสัมพันธ์ หมายถึงระดับผู้นำให้ความสนใจผู้ใต้บังคับบัญชา ยอมรับและเคารพในความเห็นและความรู้สึก ตลอดจนมีความเชื่อมั่นในตัวเองได้ ผู้บังคับบัญชา ผู้นำที่มีพฤติกรรมเน้นคนสูง จะเป็นผู้นำที่มีความเป็นมิตร พร้อมจะสื่อสารอย่างเปิดเผย กว้าง พัฒนาทีมงานและดูแลพนักงานให้มีความเป็นอยู่ที่ดี

6.6.2 พฤติกรรมแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน หมายถึง ระดับผู้นำที่ให้ความสนใจต่องาน และกำกับให้พนักงานทำงานบรรลุเป้าหมาย ผู้นำที่มีพฤติกรรมแบบนี้จะเน้นการออกคำสั่ง การวางแผนงาน การกำหนดเส้นตาย และตารางการทำงานที่ชัดเจนให้แก่พนักงาน

6.7 ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน สรรพทานในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก ประกอบด้วย 8 ด้าน

6.7.1 สุขภาพดี (Happy Body) หมายถึง การส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรงกายและใจ

6.7.2 น้ำใจงาม (Happy Heart) หมายถึง การกระตุ้นเกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน

6.7.3 ผ่อนคลาย (Happy Relax) หมายถึง การให้ความรู้ความเข้าใจ รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต การสร้างกิจกรรมบันเทิงพักผ่อนลดความเครียดในการทำงาน

6.7.4 หาความรู้ (Happy Brain) หมายถึง การส่งเสริมรู้จักศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ รอบรู้ เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ชีวิตมั่นคง



6.7.5 คุณธรรม (Happy Soul) หมายถึง การส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา กระตุ้นให้เกิดความศรัทธา มีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต

6.7.6 ปลอดภัย (Happy Money) หมายถึง สนับสนุนรู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้ บริหารค่าใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวอย่างถูกวิธี มีการออมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว

6.7.7 ครอบครัวดี (Happy Family) หมายถึง การส่งเสริมบุคคลตระหนักในความสำคัญของครอบครัว การซื้อสัตย์ซึ่งกันและกัน การสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น

6.7.8 สังคมดี (Happy Society) หมายถึง การสนับสนุนให้เกิดความรักสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ทำงานและพักอาศัยอยู่ ให้มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดีตามแผนงานสุขภาพองค์กร ภาคเอกชน สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.)

6.8 ร้านค้าสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น หมายถึง กิจการค้าปลีกในลักษณะร้านค้าสะดวกซื้อ (Convenience store) ที่ดำเนินธุรกิจจำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภคและการให้บริการต่างๆ ส่วนใหญ่ให้บริการ 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ เน้นความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า

6.9 บริษัท หมายถึง บริษัท ซี พี ออลล์ จำกัด มหาชน

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

7.2 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และสร้างความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา นำไปสู่ความสำเร็จและความยั่งยืนของบริษัท

7.3 เพื่อลดการลาออกของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

7.4 เพื่อทราบแบบพฤติกรรมผู้นำและนำมาปรับปรุงเพิ่มศักยภาพ ทักษะการบริหารของระดับสายบังคับบัญชาในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

7.5 เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมผู้นำ
3. ประวัติบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของความสุข

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) นิยามความสุขหรือสุขว่า ความสบายกายสบายใจ

กรมสุขภาพจิตกระทรวงสาธารณสุข (2548) ความสุขหมายถึงความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภาคภูมิใจ พอใจในชีวิตและมีความสุขสงบทางใจ

สุจริต สุวรรณชีพ (2544) ความสุขหมายถึงสภาพชีวิตที่มีความสุขอันเป็นผลมาจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

สรุปได้ว่าความสุข หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน เกิดความคิดสร้างสรรค์ในทางบวก

##### 1.2 ความหมายของความสุขในการทำงาน

Dale Carnegie (2009) ให้ความหมายความสุขในการทำงานว่า ความสุขที่แท้จริงคือการทำสิ่งที่คุณรัก ความสำเร็จก็คือความเป็นเลิศในการทำสิ่งที่คุณรัก

Diener and Oishi (2004) กล่าวว่า ความสุขในการทำงานคือ การประเมินความพึงพอใจในชีวิตของบุคคลโดยการประเมินจากชีวิตการทำงาน ภาวะอารมณ์ทั้งทางบวกและทางลบ

Manion (2003) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน (Joy at Work) คือ การเรียนรู้จาก การกระทำ การสร้างสรรค์ของตนเอง แสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลื้มใจ นำไปสู่ การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ รู้สึกอยากทำงาน ผูกพันและพอใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกัน

Warr (2007) กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่า เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน เป็นพื้นฐานของการมีชีวิตที่ดี มีความสำคัญมาก สำหรับทุกคนทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ทุกคนแสวงหาและปรารถนาที่จะมีความสุข สามารถพัฒนาให้เกิดความสุขในการทำงานได้

Veenhoven (1997) ให้นิยามความสุขว่าหมายถึงการประเมินของแต่ละคนว่า ชื่นชอบชีวิตโดยรวมของตนเองมากแค่ไหน การที่เราบอกว่าเรามีความสุข จึงหมายถึงเรารู้สึกชอบหรือพึงพอใจกับชีวิตเรา คนที่มีความสุขนั้น เป็นคนที่แทบจะไม่รู้สึกวิตกกังวลกับชีวิตตนเอง ชอบสนุกสนานอยู่กับเพื่อนฝูง และชอบประสบการณ์ใหม่ๆ มีอารมณ์มั่นคงไม่เปลี่ยนแปลงขึ้นลงง่าย และมักจะหวังว่าตนจะพบเจอสิ่งดีๆ ในอนาคต

จงจิตร์ เลิศวิบูลย์ (2546) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรักและพอใจ ชอบและศรัทธาในงานที่ทำ พึงพอใจในประสบการณ์ชีวิตที่ตนเองได้รับ ตลอดจนประสบการณ์เหล่านั้นให้ผลต่ออารมณ์ความรู้สึกทางบวกมากกว่าอารมณ์ความรู้สึกทางลบ ทำให้เกิดการสร้างสรรค์ในสิ่งที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานเชิงเหตุผลและศีลธรรม

สรุปได้ว่าความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนเองรัก รู้สึกสนุกสนาน ศรัทธาในงานที่ทำ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดการสร้างสรรค์ในทางบวก

### 1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

Diener (2003 อ้างใน จงจิตร์ เลิศวิบูลย์ มงคล, 2547: 26) อธิบายว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบของความสุข คือ ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในเป้าหมายหลักของชีวิตตลอดจนประสบการณ์ในชีวิตเหล่านั้น เป็นอารมณ์ความรู้สึกด้านลบต่ำ คนที่มีความสุขเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกัน เช่น อายุ รายได้ สภาพแวดล้อม ที่ส่งผลต่อความต้องการของบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในชีวิตนำมาซึ่งความสุข ดังนี้

1) ความพึงพอใจในชีวิต (Life Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่ง ที่ตนเองเป็นและกระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความเป็นจริง สามารถ กระทำได้ตามความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2) ความพึงพอใจในงาน (Work Satisfaction) หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ ตนรักและชอบ พอใจกับสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จ ลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3) อารมณ์ทางบวก (Positive Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นสุขกับ สิ่งที่ดี สนุกสนานกับการทำงาน ยิ้มแย้มสดใสกับการทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4) อารมณ์ทางลบ (Negative Effect) หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็น ทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย ไม่สบายใจ เมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Gavin and Mason (2004 อ้างใน พนิดา คชะ, 2551) กล่าวถึงความสุขว่าเป็นผล จากความรู้สึกภายในตนของแต่ละคนเป็นผลให้เกิดความรู้สึกทางบวก เช่น ชื่นชอบ พึงพอใจ ความสุขมี 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความมีอิสระกล่าวคือมีความสามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการมีอำนาจ เสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของ ตนให้ตอบสนองความสุขของตน

2) ความรู้เป็นส่วนสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการได้ถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ ความรู้อย่างไร เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับ บุคคลอื่นโดยได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง

3) ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้โดยการจั ดอบรมต่างๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

Manion (2003, pp.652-659) หมายถึงผลที่เกิดจากการเรียนรู้ จากการกระทำ การ สร้างสรรค์ของตนเอง การแสดงออกโดยการยิ้ม หัวเราะ มีความปลาบปลื้มใจ นำไปสู่การปฏิบัติงาน อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงาน เช่น การ ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การ ร่วมกันแสดงความคิดเห็นด้วยเหตุและผล มีการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และผลจาก การประสบความสำเร็จในการทำงาน ทำให้แสดงอารมณ์ในทางบวก เช่น ความสุข ความสนุกสนาน ทำให้สถานที่ทำงานเป็นที่น่ารื่นรมย์ และมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี บุคคลที่ปฏิบัติงาน

ร่วมกันด้วยความสุขสนุกสนานทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีในที่ทำงาน มีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีความผูกพันในงาน ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป อธิบายด้วยองค์ประกอบของความสุขในการทำงาน 4 ด้าน ดังนี้

1) การติดต่อสัมพันธ์ (Connection) หมายถึง การรับรู้พื้นฐานที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ของบุคลากรในสถานที่ทำงาน โดยที่บุคลากรมาร่วมกันทำงานเกิดสังคมการทำงานขึ้น เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับบุคลากรที่ตนปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การสนทนาพูดคุยอย่างเป็นมิตร เกิดมิตรภาพระหว่างปฏิบัติงานกับบุคลากรต่างๆ และความรู้สึกเป็นสุข ตลอดจนรับรู้ว่าได้อยู่ท่ามกลางเพื่อนร่วมงานที่มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2) ความรักในงาน (Love of The Work) หมายถึง การรับรู้ความรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นกับงาน รับรู้ว่าตนมีพันธกิจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความยินดีในสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของงาน กระตือรือร้น ดีใจเพลิดเพลินในการที่จะปฏิบัติงานและปรารถนาที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงาน มีความภูมิใจที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบในงาน

3) ความสำเร็จในงาน (Work Achievement) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยได้รับความความสำเร็จในการทำงาน ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ท้าทายให้สำเร็จ มีอิสระในการทำงาน เกิดผลลัพธ์การทำงานไปในทางบวก ทำให้รู้สึกมีคุณค่าในชีวิต เกิดความภาคภูมิใจในการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงสิ่งต่างๆ เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ มีความก้าวหน้าและทำให้องค์กรเกิดการพัฒนา

4) การเป็นที่ยอมรับ (Recognition) หมายถึง การรับรู้ว่าคุณเองได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากผู้ร่วมงาน ผู้ร่วมงานได้รับรู้ถึงความพยายามเกี่ยวกับเรื่องงานที่ได้ปฏิบัติของตนและได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากผู้ร่วมงาน แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้ร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้อย่างต่อเนื่องจากองค์ประกอบความสุขทั้ง 4 ด้านดังกล่าว Manion กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน มีส่วนช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปพิจารณาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความ รู้สึกอยากทำงาน จากสภาพแวดล้อมจูงใจให้อยากที่จะทำงาน ซึ่งมีผลให้บุคลากรเกิดความยินดีในงานที่ทำ มีส่วนร่วมในงานและเกิดความสุขในงานตามมา

Warr (1990) กล่าวถึงความสุขในการทำงานว่าเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานหรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงานประกอบด้วย

1) ความตื่นรมย์ในงาน (Arousal) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกสนุกกับการทำงาน และไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ ในการทำงาน

2) ความพึงพอใจในงาน (Pleasure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกเพลิดเพลิน ชอบใจ พอใจ เต็มใจ สนใจ มีความภูมิใจและยินดีในการปฏิบัติงานของตน

3) ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-Validation) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน โดยเกิดความรู้สึกว่าอยากทำงาน มีความตื่นตัว ทำงานได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาในการทำงาน

โครงการพัฒนาแห่งชาติดสหประชาชาติ (United Nations Development Program – UNDP) ได้กำหนดตัวชี้วัดความก้าวหน้าของมนุษย์ เรียกว่า ความสุข 8 ประการ แบ่งเป็น 3 ส่วนใหญ่ ได้แก่ ความสุขของคน ครอบครัวและสังคม ซึ่งองค์กรทั้งหลายสามารถทำให้ความสุขนี้เกิดขึ้นได้ด้วยการสร้างความสุขในที่ทำงาน ต่อมาสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ (2552: 27-38) ได้ใช้แนวคิดเรื่องการทำงานอย่างมีความสุขนี้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย

1) สุขภาพดี (Happy Body) ส่งเสริมสุขภาพของบุคลากรให้แข็งแรงทั้งกายและจิตใจ

2) น้ำใจงาม (Happy Heart) กระตุ้นให้เกิดความเอื้ออาทรต่อกันและกัน

3) สังคมดี (Happy Society) สนับสนุนให้เกิดความรักสามัคคีเอื้อเฟื้อชุมชนที่บุคลากรทำงานและพักอาศัย ให้มีสังคมและสภาพแวดล้อมที่ดี

4) ผ่อนคลาย (Happy Relax) ให้ความรู้ความเข้าใจ รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่างๆ ในการดำเนินชีวิต การสร้างกิจกรรมบันเทิงพักผ่อนลดความเครียดในการทำงาน

5) หาความสุข (Happy Brain) ส่งเสริมบุคลากรรู้จักศึกษาหาความรู้พัฒนาตนเองจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้เกิดทักษะความชำนาญ รอบรู้ เกิดความก้าวหน้าในการทำงาน ชีวิตเกิดความมั่นคง

6) ใจสงบ (Happy Soul) ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา กระตุ้นให้เกิดความศรัทธามีศีลธรรมในการดำเนินชีวิต

7) ปลอดภัย (Happy Money) สนับสนุนให้บุคลากรรู้จักเก็บรู้จักใช้ไม่เป็นหนี้ บริหารการใช้จ่ายของตนเองและครอบครัวอย่างถูกวิธี มีการออมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงิน ไม่มีหนี้สินล้นพ้นตัว

8) ครอบครัวดี (Happy Family) ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักความสำคัญของครอบครัว การซื่อสัตย์ซึ่งกันและกัน การสร้างครอบครัวที่เข้มแข็งและอบอุ่น



รวมศิริ เมนะโพธิ การทำงานอย่างมีความสุข (Happiness at the Workplace) หมายถึงภาวะในการทำงานที่พนักงานทุกคนรู้สึกมีความสุขกับการทำงาน ทำงานเหมือนไม่รู้สึกรว่าตนเองได้ทำงานและผลงานที่ออกมานั้นมีประสิทธิภาพและตรงกับเป้าหมายที่วางไว้ทั้งในระดับพนักงานและองค์กร ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยห้าประการด้วยกัน คือ

1) ผู้นำ (Leaderships) หมายถึง ระดับผู้บริหารหรือหัวหน้างานในระดับองค์กร ที่มีลักษณะสำคัญในส่งเสริมหรือสร้างให้พนักงานภายใต้การปกครองเกิดการ ทำงานอย่างมีความสุข โดยผู้นำในแบบดังกล่าวจะมีลักษณะที่จะต้องส่งเสริมและสร้างทีมงานภายใต้บังคับบัญชา มีการสร้างแรงจูงใจ สนับสนุน สร้างความรู้สึกระหนัก สร้างแรงบันดาลใจในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ผู้นำจำเป็นต้องสร้างการสื่อสารแบบสองทางเพื่อให้เกิดการสื่อสารอย่างโปร่งใส ในขณะเดียวกัน ผู้นำนั้นต้องอุทิศตนเองเพื่อส่วนรวม เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้ใต้บังคับบัญชา

2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Friendships) หมายถึงการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กันในที่ทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน โดยลักษณะของความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะต้องมีความผูกพันภายในกลุ่มซึ่งเมื่อกลุ่มให้การยอมรับซึ่งกันและกัน

3. ความรักในงาน (Job Inspiration) หมายถึง กิจกรรมหนึ่งที่คุณต้องปฏิบัติเพื่อให้ภารกิจที่ตนได้รับมอบหมายนั้นๆ บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้วางเอาไว้โดยบุคคลนั้นที่ปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าวมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมที่ตนเองได้ทำ

4. ค่านิยมร่วมขององค์กร (Organization's Share Value) หมายถึงแบบพฤติกรรมของคนในองค์กรที่ยึดถือเป็นพฤติกรรมร่วมและมีการปฏิบัติกันอย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นวัฒนธรรมขององค์กรนั้น

5. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) หมายถึงการมีความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสามด้าน คือ สภาพการทำงาน (Work Environment) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Employee Participation) และการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน (Humanization of Work) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อองค์กรและพนักงานในการที่จะหาจุดที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจร่วมกัน เพื่อให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงที่สุด

แนวคิดสร้างความสุขในการทำงานของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างความสุข (สสส.) กรอบแนวคิดดังกล่าวหลายองค์กรนำมาใช้ในการสร้างความสุขในการทำงาน โดยความสุข 8 ประการคือ สุขภาพดี (Happy Body) น้ำใจงาม (Happy Heart)ผ่อนคลาย (Happy Relax)หาความรู้ (Happy Brain) ใจสงบ (Happy Soul) ปลอดภัย (Happy Money) ครอบครัวดี (Happy Family) และสังคมดี (Happy Society) เป็นความสุขพื้นฐานที่เชื่อมโยงกัน เมื่อคนในองค์กรมีความสุข

ครอบครัวมีความสุข ส่งผลให้สังคมมีความสุข ผู้ศึกษาจึงสนใจนำกรอบแนวคิดความสุข 8 ประการ มาทำการศึกษาในครั้งนี้

## 2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ

### 2.1 ความหมายของผู้นำ

DuBrin (1998 อ้างใน รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2544: 12) กล่าวถึงผู้นำ (Leader)ว่า เป็นบุคคลที่ทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าและบรรลุผลสำเร็จ โดยเป็นผู้ที่มีบทบาทแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้บังคับบัญชา หรือเป็นบุคคลที่ก่อให้เกิดความมั่นคงและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม

Huse (1978: 227) ผู้นำคือผู้สามารถในการชักจูงให้คนอื่นทำงานให้สำเร็จตามต้องการ

McFarland (1979: 214-215) ผู้นำ คือบุคคลที่มีความสามารถในการใช้อิทธิพลให้ผู้อื่นทำงานในระดับต่างๆ ที่ต้องการ ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Yukl (1989: 3-4) ผู้นำ คือบุคคลที่มีอิทธิพลสูงสุดในกลุ่มและเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติการะหน้าที่ของตำแหน่งผู้นำที่ได้รับมอบหมายบุคคลอื่นในกลุ่มที่เหลือก็คือผู้ตาม แม้จะเป็นหัวหน้ากลุ่มย่อย หรือผู้ช่วยในการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ก็ตาม

กวี วงศ์พุดธิ (2542: 14-15) ได้สรุปความหมายเกี่ยวกับผู้นำไว้ 5 ประการ คือ

1) ผู้นำ หมายถึง ผู้เป็นศูนย์กลางหรือจุดรวมของกิจกรรมภายในกลุ่ม ซึ่งเปรียบเสมือนแกนนำของกลุ่ม เป็นผู้มีโอกาสติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นมากกว่าทุกคนในกลุ่ม มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูง

2) ผู้นำ หมายถึงบุคคลมีหน้าที่จะนำกลุ่มหรือพากลุ่มไปสู่วัตถุประสงค์หรือมีจุดหมายที่วางไว้ แม้แต่เพียงชี้แนะให้กลุ่มไปสู่จุดหมายปลายทางก็ถือว่าเป็นผู้นำ ทั้งนี้รวมถึงผู้นำที่นำกลุ่มออกนอกกลุ่มนอกทางด้วย

3) ผู้นำหมายถึงบุคคลซึ่งสมาชิกส่วนใหญ่คัดเลือกหรือยกให้เขาเป็นผู้นำของกลุ่ม ซึ่งเป็นไปโดยอาศัยลักษณะทางสังคมมิติของบุคคลเป็นฐาน สามารถแสดงพฤติกรรมของผู้นำได้

4) ผู้นำหมายถึงบุคคลที่มีคุณสมบัติเฉพาะบางอย่างคือสามารถสอดแทรกอิทธิพลบางประการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มได้มากที่สุด

5) ผู้นำหมายถึงบุคคลผู้ซึ่งสามารถนำกลุ่มไปในทางที่ต้องการ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการแสดงบทบาทหรือพฤติกรรมความเป็นผู้นำ

นพพงษ์ บุญจิตราดลย์ (2534: 94) ให้ความหมายของผู้นำว่า

- 1) ผู้นำคือผู้ที่มีอิทธิพลในทางที่ถูกต้องต่อการกระทำของผู้อื่น
- 2) ผู้นำคือผู้ที่มีอิทธิพลในทางที่ถูกต้องต่อการกระทำของผู้อื่นมากกว่าคนอื่นๆ ในกลุ่มหรือในองค์กรซึ่งปฏิบัติงานอยู่
- 3) ผู้นำคือผู้ที่ได้รับการเลือกตั้งจากกลุ่มเพื่อให้เป็นหัวหน้า
- 4) ผู้นำคือผู้ที่ใช้อิทธิพลในการกำหนดเป้าหมายหรือการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่มหรือองค์กร
- 5) ผู้นำคือผู้ซึ่งได้รับตำแหน่งในสำนักงานและมีอิทธิพลในตัวสูง

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 237) กล่าวว่า ผู้นำ (Leader) หมายถึงบุคคลที่มีความสามารถในการที่จะทำให้องค์กรดำเนินไปอย่างก้าวหน้าและบรรลุเป้าหมาย โดยการใช้อิทธิพลทัศนคติและการกระทำของผู้อื่น

สรุปได้ว่าผู้นำ หมายถึงผู้สามารถนำกลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทตามที่วัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

## 2.2 ความหมายของภาวะผู้นำ

Gibson, Ivancevich and Donnelly (1997: 272) ภาวะผู้นำ หมายถึงมองในเชิงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วย

Kotter (1999) แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด กล่าวว่าไว้ว่าภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถในการเผชิญกับภาวะการเปลี่ยนแปลงได้ โดยมีผู้นำเป็นผู้สร้างวิสัยทัศน์ให้เป็นตัวกำกับทิศทางขององค์กรในอนาคต จากนั้นจึงจัดวางคนพร้อมทั้งสื่อความหมายให้เข้าใจวิสัยทัศน์และสร้างแรงคลใจแก่คนเหล่านั้น ให้สามารถเอาชนะอุปสรรคเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ดังกล่าว

Nelson and Quick (1997: 346) ภาวะผู้นำหมายถึงกระบวนการในการแนะแนวและนำทางพฤติกรรมของคนในสภาพของการทำงาน

ราณี อธิชัยกุล (2553: 6-6) ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการหรือพฤติกรรมของผู้นำในการใช้อิทธิพล หรือชี้นำให้สมาชิกในกลุ่มหรือผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานเพื่อบรรลุผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

สุวัฒน์ ศิรินิรันดร์ และภาวนา สายชู (2554: 288) ภาวะผู้นำ หมายถึง ศิลปะในการจูงใจ ส่งเสริมและช่วยเหลือผู้อื่น ให้ทำงานด้วยความเต็มใจ ผู้นำจะใช้กำลังกาย กำลังสมองและ



กำลังทรัพย์ เพื่อโน้มน้าวผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงาน ผู้นำจะเป็นผู้ตัดสินใจ กำหนดปัญหาทางแก้ไข วางแผนและรับผิดชอบต่อความอยู่รอดหรือการพัฒนาขององค์กร

สรุปได้ว่าภาวะผู้นำ หมายถึง วิธีการหรือพฤติกรรมของผู้นำในการจูงใจหรือนำให้กลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทตามที่วัตถุประสงค์ขององค์การเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

### 2.3 ความหมายของพฤติกรรมผู้นำ

Griffiths (1956: 243-253) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำไว้ 7 ประการ คือ

1) ผู้นำในฐานะผู้ที่มีความคิดริเริ่ม หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่ดีจะแสดงพฤติกรรมในด้านการริเริ่มงานใหม่ๆ การเป็นผู้บริหารหรือผู้นำจะต้องทำงานหนักอยู่เสมอ เพื่อให้งานที่ตนคิดริเริ่มทำนั้นให้บรรลุผลสำเร็จ

2) ผู้นำในฐานะผู้รู้จักปรับปรุงแก้ไข หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีพฤติกรรมคอยแนะนำกระตุ้น และให้กำลังใจเพื่อนร่วมงาน เพื่อปรับปรุงการทำงาน หาวิธีการทำงานใหม่ๆ ให้เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ

3) ผู้นำในฐานะผู้ให้การยอมรับนับถือ หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีพฤติกรรมยอมรับผู้อื่น เมื่อเขาทำงานประสบผลสำเร็จ รู้จักให้กำลังใจ ยกย่อง ชมเชย ยอมรับผลสำเร็จของผู้อื่น ไม่ถือโอกาสเหยียดหยามผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตน รู้จักดึงเอาศักยภาพที่แฝงอยู่ในตัวของผู้อื่น มาใช้ให้เป็นประโยชน์ เป็นที่เข้าใจและมองเห็นปัญหาของผู้อื่น รู้จักยกย่องชมเชยทั้งต่อหน้าบุคคลอื่น เมื่อเขาทำงานเสร็จ

4) ผู้นำในฐานะผู้ให้ความช่วยเหลือ หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีพฤติกรรมพร้อมเสมอที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

5) ผู้นำในฐานะโน้มน้าวจิตใจ หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีพฤติกรรมสามารถพูดจาชักจูงใจให้หมู่คณะปฏิบัติงานด้วยความร่วมมือร่วมใจ และประสานสัมพันธ์กันและกันเป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้ภาษา ซึ่งเป็นการสร้างเสน่ห์ให้ผู้อื่นเชื่อถือมีศรัทธาในตน มีความจริงใจในสิ่งที่ตนพูด เพื่อให้งานสัมฤทธิ์ธรรมที่กำหนด

6) ผู้นำในฐานะประสานงาน หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารที่มีพฤติกรรมในการกระตุ้นให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงาน และกระตุ้นสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานตามแผนผู้นำจะต้องเป็นผู้ประสานให้คนทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ และมีความเข้าใจดีต่อกัน

7) ผู้นำในฐานะผู้เข้าสังคมได้ดี หมายถึง ผู้นำหรือผู้บริหารมีพฤติกรรมที่สามารถเข้ากับคนในสังคม ถือว่าสังคมเป็นภารกิจที่สำคัญของผู้นำ ผู้นำสามารถอยู่กับคนได้ทั้งในและนอก

องค์กร โดยยอมสละเวลาและทุนทรัพย์ส่วนตัวในบางโอกาส เพื่อนำบุคคลต่างๆ เข้ามาสนับสนุนการทำงานในองค์กร ดังนั้นการเข้าสังคมในระดับต่างๆ ผู้นำต้องเรียนรู้และปรับปรุงตนเองให้เหมาะสม

Halpin (1966: 287) พฤติกรรมผู้นำและพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มผสมผสานอย่างแยกแยะไม่ออก และพฤติกรรมทั้งสองฝ่ายต่างถูกกำหนดขึ้น โดยองค์กรหรือหน่วยงาน

จันทนา คูหรัตน์ (2544: 28) พฤติกรรมผู้นำ หมายถึง การแสดงออกความสามารถของผู้นำที่เหมาะสมในการโน้มน้าวจิตใจบุคคลอื่นให้ทำตามความต้องการของตนเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความราบรื่น ประสพผลสำเร็จและหน่วยงานมีความเจริญก้าวหน้า

ภารดี อนันต์นารี (2540: 33) พฤติกรรมผู้นำ เป็นเครื่องมือจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน กำหนดทิศทางการเคลื่อนไหวของทรัพยากรทั้งหลายในองค์กร โดยผู้นำหรือหัวหน้า จะทำหน้าที่ชี้แนะ สั่งการ ควบคุม ตลอดจนวางแผนและกำหนดเป้าหมายขององค์กรโดยส่วนรวม

ราณี อธิชัยกุล (2553: 6-26) พฤติกรรมผู้นำ หมายถึงแบบพฤติกรรมผู้นำที่แสดงออกบ่อยครั้ง โดยกลุ่มศึกษาวิจัยมีความเชื่อว่าพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลย่อมแตกต่างจากพฤติกรรมของผู้นำที่ปราศจากประสิทธิผล และพฤติกรรมผู้นำที่มีประสิทธิผลนี้ย่อมใช้ได้กับทุกสถานการณ์

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้นำหมายถึงรูปแบบการแสดงออกบ่อยครั้งของผู้นำในการจูงใจหรือนำให้กลุ่มหรือบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่หรือแสดงบทบาทตามที่วัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

## 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับแบบพฤติกรรมผู้นำ

2.4.1 การศึกษาแบบพฤติกรรมผู้นำของเคิร์ทเลวินและคณะ (ราณี อธิชัยกุล, 2553: 6-27-30) จากมหาวิทยาลัยไอโอวา ศึกษาในช่วงปลายปี ค.ศ. 1930 โดยศึกษาจากกลุ่มนักเรียนในค่ายฤดูร้อนมีปฏิกริยาต่อผู้นำ 3 แบบ คือ

1) ผู้นำแบบอัตตาธิปไตย (Autocratic Leader) ผู้นำเน้นการใช้อำนาจควบคุมและตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย ขั้นตอนการทำงาน ชอบออกคำสั่งให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม ไม่เน้นการปรึกษาหารือ จำกัดการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ควบคุมการให้รางวัลและบางครั้งการลงโทษก็เน้นผลงาน

2) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic Leader) เป็นผู้นำที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ตามในการตัดสินใจและในการกำหนดวิธีการทำงาน ชอบการปฏิสัมพันธ์ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมายของงาน ให้ข้อมูลสะท้อนกลับเพื่อพัฒนาผู้อื่น คำนึงถึงความต้องการและความรู้สึกของผู้ตาม เน้นความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม

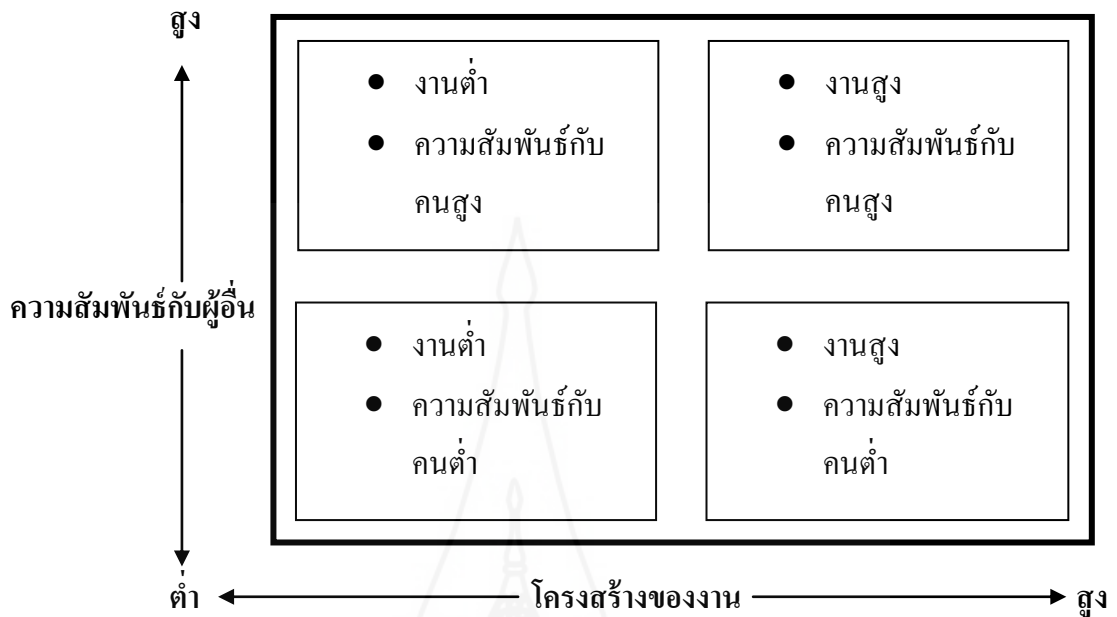
3) ผู้นำแบบเสรีนิยม (Laissez-faire Leader) เป็นผู้นำที่ให้อิสระในการทำงานแก่ผู้ตาม เป็นเพียงผู้สังเกตการณ์ ไม่ก้าวท่าย จัดสรรทรัพยากรหรือวัตถุดิบที่จำเป็นในการทำงานให้แก่บุคลากร มีส่วนร่วมเพียงช่วยตอบคำถาม และหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลสะท้อนกลับ ไม่สนใจเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม

การศึกษาแบบพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตต (The Ohio state studies) โดยการนำของ Stogdill และคณะนักวิจัยของมหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตตในสหรัฐ แบบพฤติกรรมผู้นำในช่วงปลายทศวรรษที่ 1940 ได้สรุปผลการวิจัยโดยจำแนก พฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ ด้านเน้นความสัมพันธ์ กับด้านเน้นโครงสร้างการทำงาน

1) พฤติกรรมแบบเน้นความสัมพันธ์ เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา ให้ความไว้วางใจ การสนับสนุน และเป็นธุระในเรื่องของความรู้สึก และความเป็นอยู่ของผู้ใต้บังคับบัญชา ตัวอย่างพฤติกรรมแบบนี้ได้แก่ การรับฟังปัญหาของผู้ใต้บังคับบัญชา การสนับสนุนการปกป้อง การช่วยเหลือ การให้คำปรึกษาผู้ใต้บังคับบัญชาในเรื่องของงาน การยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา การเอาใจใส่ดูแลขวัญและกำลังใจและสวัสดิการของผู้ใต้บังคับบัญชาและการให้ความเสมอภาคต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

2) พฤติกรรมแบบเน้น โครงสร้างการทำงาน เป็นพฤติกรรมของผู้นำที่กำหนดบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชาตามโครงสร้างการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายองค์กร ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามระเบียบแบบแผน และวิธีการที่ผู้นำกำหนดไว้ ตัวอย่างพฤติกรรมแบบนี้ได้แก่ การกำหนดหน้าที่และงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ความสำคัญต่อการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด การวิจารณ์ผลการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ การรักษามาตรฐานของการปฏิบัติงาน การประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา และการดำเนินงาน เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานอย่างเต็ม

คณะวิจัยพบว่าแบบของผู้นำที่เน้นความสัมพันธ์และเน้น โครงสร้างการทำงานมีความอิสระต่อกัน หมายความว่าผู้นำบางคนจะเน้นความสัมพันธ์และไม่เน้นงาน หรือตรงกันข้ามผู้นำบางคนจะเน้นทั้งความสัมพันธ์กับผู้อื่นและเน้นทั้งงาน หรือผู้นำบางคนไม่เน้นทั้ง 2 แบบ สรุปแบบผู้นำได้เป็น 4 แบบ



ภาพที่ 2.1 แสดงแบบพฤติกรรมผู้นำของกลุ่มมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอสเตต  
ที่มา : ปรับปรุงจาก Bartol & others (1998: 534)

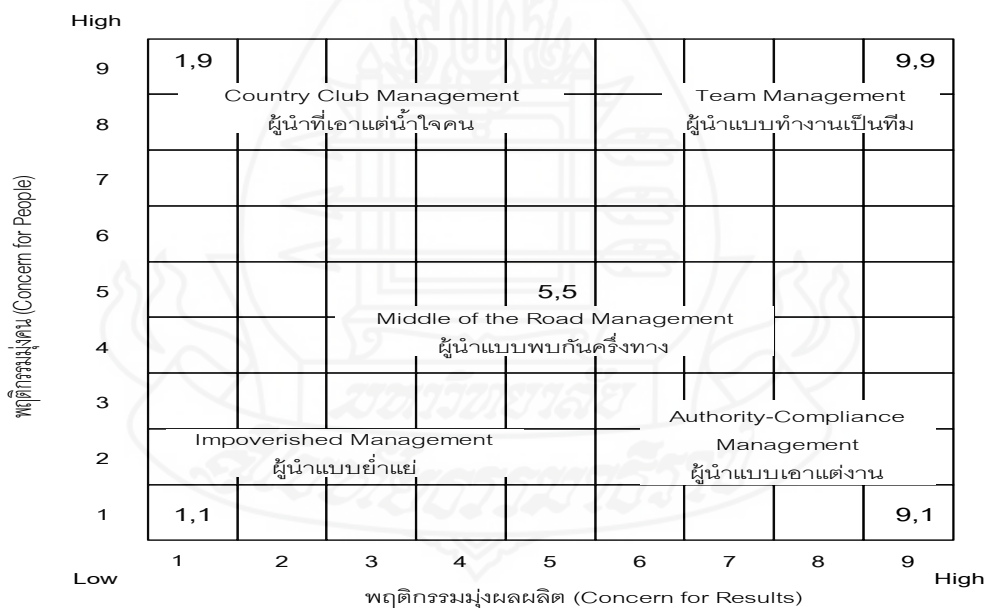
การศึกษาแบบพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (อ้างในบุญส่ง จานลิบสี , 2551: 30-31) โดยการนำของ เรนซิส ลิเคอร์ต (Rensis Likert) การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาใกล้เคียงกับงานวิจัยที่มหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ มีเป้าหมายเพื่อจำแนกแบบของผู้นำ และความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำกับเกณฑ์ที่ใช้วัดประสิทธิผล เกณฑ์ต่างๆ ประกอบด้วย ความพอใจในการทำงาน อัตราการเปลี่ยนแปลง การขาดงาน ผลผลิตและประสิทธิผล ผลการวิจัยได้จำแนกผู้นำออกเป็น โดยจำแนกพฤติกรรมของผู้นำออกเป็น 2 แบบ ได้แก่

1) ผู้นำที่มุ่งผลผลิต (Production-centered leaders) เป็นผู้นำที่แสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับกระบวนการที่นำไปสู่การผลิต เช่น พฤติกรรมในการกำหนดมาตรฐาน การจัดแบ่งงาน การอธิบายขั้นตอนและวิธีการทำงาน การนิเทศตรวจสอบการปฏิบัติงานของคนทั้งนี้เพื่อประกันความสำเร็จของงาน

2) ผู้นำที่มุ่งคนงาน (Employee-centered leaders) เป็นผู้นำที่แสดงพฤติกรรมต่อพนักงานด้วยการกระตุ้นให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน พฤติกรรมของผู้นำจะแสดงออกด้วยการไว้วางใจ เคารพต่อกัน ใช้วิธีจูงใจต่อการทำงานเพื่อให้ได้ผลผลิตออกมาสูง ผลการวิจัย

- (1) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมีแนวโน้มที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกน้อง สนับสนุน และส่งเสริมให้ลูกน้องเชื่อว่าตนเองเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ
  - (2) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพใช้กลุ่มในการตัดสินใจ
  - (3) ผู้นำที่มีประสิทธิภาพมักตั้งมาตรฐานในการทำงานค่อนข้างสูง
- การศึกษาแบบพฤติกรรมผู้นำของกลุ่มที่มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์, 2540: 51) ในปี ค. ศ. 1974 โดย ดร. โรเบิร์ต เบลส์ (Robert F. Bales) เป็นการศึกษา พฤติกรรมทางสังคมของกลุ่มย่อยในห้องปฏิบัติการ เก็บข้อมูลโดยการสังเกตโดยตรง ผลการศึกษา ทำให้เกิดผู้นำ 2 แบบ คือ แบบมุ่งงาน และแบบมุ่งสังคม

ทฤษฎีตาข่ายภาวะผู้นำ (สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์, 2545: 219-220) เดิมเรียกว่าตาข่ายการบริหาร (Managerial grid) ซึ่งเบลคและมูตัน (Blake and Mouton) แห่งมหาวิทยาลัยเท็กซัส ได้พัฒนาจากแนวคิดจากการศึกษาของมหาวิทยาลัยโอไฮโอสเตท โดยนำพฤติกรรมของผู้นำทั้งสองด้านมาจัดตารางตาข่ายสองมิติ โดยแต่ละด้านแบ่งเป็น 9 ระดับ เกิดเป็นตารางตาข่ายแทน พฤติกรรมของผู้นำขึ้น 81 ช่อง หรือ 81 แบบ แต่ที่เป็นแบบพฤติกรรมสำคัญของผู้นำมี 5 แบบ



ภาพที่ 2.2 แสดงตาข่ายแบบภาวะผู้นำ

ที่มา : DuBrin (1998: 115)

1) ผู้นำแบบเอาแต่ใจ หรือแบบ 9,1 (Authority-compliance) ผู้นำแบบ 9,1 เน้นหนักที่ความสำคัญของงานแต่จะให้ความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานน้อยมาก โดยมองคนว่าเป็นเพียงเครื่องมืออย่างหนึ่งในการทำงานให้งานสำเร็จ ถือว่าการสื่อสารกับลูกน้อง ที่เห็นบ่อยก็คือการควบคุม ใช้อำนาจ และบีบบังคับกดดันให้คนทำงานหนักไปสูเป้าหมาย

2) ผู้นำแบบที่เอาแต่ใจคน หรือแบบ 1,9 (Country club) ผู้นำแบบ 1,9 เป็นผู้นำที่ไม่ให้ความสำคัญต่องาน (Low concern for task) แต่จะให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสูง (High concern for people) แต่พยายามทำให้ลูกน้องเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดี จะพยายามเอาใจใส่ดูแลให้ความสำคัญด้านส่วนตัวและด้านสังคมของลูกน้องบรรลุผล พยายามสร้างบรรยากาศเชิงบวกขึ้นในที่ทำงาน ด้วยวิธีตกลงรอมชอม อยู่กันแบบสบายๆ พยายามหลีกเลี่ยงการเกิดขัดแย้ง และเต็มใจให้ความช่วยเหลือเอื้อประโยชน์แก่ลูกน้องอย่างเต็มที่

3) ผู้นำแบบย่ำแย่ หรือแบบ 1,1 (Impoverished) ผู้นำแบบ 1,1 เป็นผู้นำที่ไม่ใส่ใจให้ความสำคัญทั้งด้านงานและคน ชอบแสดงตัวว่าเป็นผู้นำแต่ไม่มีพฤติกรรมแสดงออกให้เห็นถึงการเป็นผู้นำ ขาดความรับผิดชอบ ละทิ้งงาน เลี่ยงปัญหา เลี่ยงการพบปะคน แสดงความเฉยเมย ไม่ยอมผูกพันหรือรับปากใดๆ ถอนตัวจากกิจกรรมต่างๆ อยู่แบบคน ไร้อารมณ์ (บุคลิกแบบ 1,1 นั้น ปัจจุบันถือว่าขาดคุณสมบัติที่จะเรียกว่า ผู้นำ ตามนิยามคำว่า ภาวะผู้นำสมัยใหม่

4) ผู้นำแบบพบกันครึ่งทาง หรือแบบ 5,5 (Middle of the road) ผู้นำแบบ 5,5 จะมีลักษณะประนีประนอม มีเป้าหมายของงานในระดับปานกลางไม่สูงนักเช่นเดียวกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็อยู่ระดับปานกลาง เป็นผู้พยายามหาจุด สมดุลระหว่าง ผู้ปฏิบัติงานกับการทำให้งานสำเร็จเกิดความพอดีทั้งสองด้าน แต่อยู่ในลักษณะที่ได้ทั้งสองด้านแค่ 5,5 ก็คือชอบการประนีประนอม ไม่ชอบความขัดแย้ง แก้ปัญหาแบบใช้ไม้นวม บางครั้งก็ยอมเสียคำพูด

5) ผู้นำแบบทำงานเป็นทีม หรือแบบ 9,9 (Team management) ผู้นำแบบ 9,9 มุ่งเน้นความสำคัญทั้งด้านงานและด้านคน โดยส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานและการสร้างวิธีการทำงานแบบทีมขึ้นใน องค์การพยายามให้ความใส่ใจดูแลทุกข์สุขตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรักผูกพันต่องาน ได้แก่ กระตุ้นการมีส่วนร่วม ปฏิบัติการอย่างมุ่งมั่น จัดลำดับความสำคัญชัดเจน เปิดใจกว้าง มีความเปิดเผย มองทะลุปรุโปร่งและสนุกกับงาน ถือว่าเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผลสูงสุด

จากการศึกษาแบบพฤติกรรมผู้นำต่างๆ จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะทำการศึกษาระบบพฤติกรรมผู้นำของกลุ่มมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอโอสเคต ซึ่งแบ่งพฤติกรรมผู้นำออกเป็นอิสระต่อกัน โดยผู้นำที่เน้นงานสูงและเน้นความสัมพันธ์กับคนสูงจะเป็นผู้นำที่มีประสิทธิผล แสดงพฤติกรรมผ่านการติดต่อสื่อสารกับทีมงาน

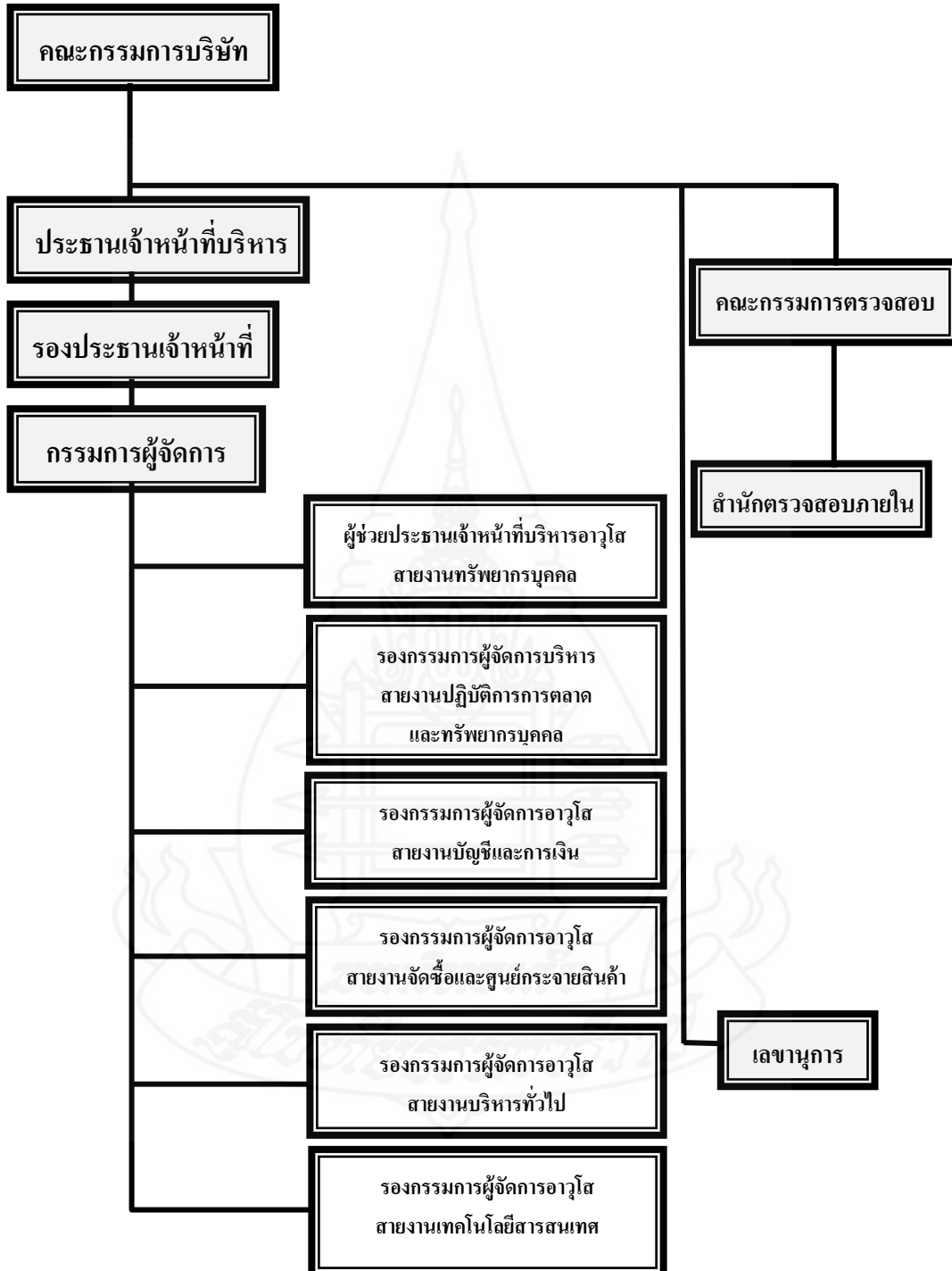


### 3. ประวัติ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน

บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 ดำเนินงานภายใต้ชื่อ บริษัท ซีพี เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด มหาชน พ.ศ. 2550 ได้เปลี่ยนชื่อบริษัทใหม่เป็น บริษัทซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน เป็นบริษัทหลักในกลุ่มธุรกิจการค้าและการจัดจำหน่ายของเครือเจริญโภคภัณฑ์ ประกอบธุรกิจหลัก คือธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านค้าสะดวกซื้อภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” ในประเทศไทย สาขาแรกเปิดดำเนินการ 1 มิ.ย. 2532 บริเวณตรงหัวมุมถนนพัฒนาพงษ์ ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ขยายสาขาไปยังสถานีบริการน้ำมัน ปตท.เกือบทุกแห่ง ธุรกิจอื่นที่เป็นการสนับสนุนธุรกิจหลัก

- 1) ธุรกิจเป็นตัวแทนรับชำระค่าสินค้าและบริการ (บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด)
- 2) ธุรกิจผลิตจำหน่ายอาหารแช่แข็งและเบเกอรี่(บริษัทซี.พี.ค้าปลีกและการตลาด จำกัด)
- 3) ธุรกิจจำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์ค้าปลีก (บริษัท รีเทลลิงค์ (ไทยแลนด์) จำกัด)
- 4) ธุรกิจให้บริการชำระค่าสินค้าและบริการผ่านบัตร (บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด)
- 5) ธุรกิจให้บริการด้านระบบสารสนเทศ (บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด)
- 6) ธุรกิจบริการขนส่งและกระจายสินค้า (บริษัท ไดนามิค แมนเนจเม้นท์ จำกัด)
- 7) ธุรกิจให้บริการด้านการตลาด (บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท จำกัด)
- 8) ธุรกิจโรงเรียนอาชีวศึกษาด้านค้าปลีก (บริษัท ศึกษาภิวัฒน์ จำกัด)
- 9) ธุรกิจจัดฝึกอบรมการจัดการสัมมนาทางวิชาการทางธุรกิจ (บริษัท ปัญญูธารา จำกัด)

โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กร



แนวคิดการบริหารที่ผสมผสานกันระหว่างตะวันตกและตะวันออก สิ่งที่มีอยู่ใน 7-Eleven และ CP ALL ก็คือ แนวคิดในการบริหารแบบตะวันออกถูกนำมาใช้กับพนักงานซึ่งนั่นคือ “พนักงาน สิ่งที่มีค่าที่สุดขององค์กร” รวมไปถึงลูกค้าคู่ค้า และสังคมด้วย ทำให้เป็นองค์กรธุรกิจที่มี “หัวใจ” ที่เด่นอยู่ในจังหวะเดียวกับคนทั้งประเทศ

**การปรับเปลี่ยนที่รวดเร็ว** 7-Eleven และ CP ALL เคยประสบปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ เช่นเดียวกับองค์กรยักษ์ใหญ่อื่นๆ ในภาวะเช่นนั้นหลายองค์กรลดเวลาทำงาน ลดค่าตอบแทน จนไปถึงลดจำนวนพนักงาน แต่องค์กรแห่งนี้ยังคงเดิมไม่เปลี่ยนแปลง พนักงานทุกคน ยังคงทำงานและได้รับค่าตอบแทนตามปกติ แต่สิ่งที่เปลี่ยนไปคือพัฒนาโครงสร้างการทำงานขึ้นมาใหม่เพื่อให้เข้ากับภาวะวิกฤติ ที่เกิดขึ้น จึงทำให้องค์กรที่มีคนจำนวนมากนี้สามารถเดินหน้าต่อไปได้อย่างไม่ต้องลดจำนวนพนักงาน และเติบโตได้อย่างมั่นคง และโครงสร้างเหล่านี้ก็ปรับเปลี่ยนอยู่เสมอเพื่อให้ทันการณั้กับกระแสโลกที่เปลี่ยนไป

**เคียงข้างสังคม** ตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง CP ALL และ 7-Eleven นั้น ปณิธานหลักขององค์กรก็คือเป็นเพื่อนบ้านที่ดีของทุกคน นั่นหมายถึงทั้งลูกค้า คู่ค้า สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีกิจกรรมส่งเสริม พัฒนา และช่วยเหลือด้านต่างๆ อยู่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ เพราะด้วยความเชื่อที่ว่า เมื่อสังคมรอบข้างเติบโตได้อย่างดี องค์กรก็เติบโตได้อย่างยั่งยืน

**สร้างองค์กรแห่งความสุขในการทำงาน** พนักงานทุกคนหวังได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมกับความสามารถและเติบโตขึ้นตามผลงานซึ่งนั่น CP ALL และ 7-Eleven ได้ปรับโครงสร้างระบบให้รองรับอย่างเหมาะสมตามการเติบโตขององค์กร แต่อีกสิ่งหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กันนั่น คือการสร้างองค์กรแห่งความสุขในการทำงาน เพราะงานที่ดีนั้นนอกจากจะเกิดขึ้นจากความสามารถแล้วยังต้องมี ‘ใจ’ ที่ดี พนักงาน จึงจะสามารถทุ่มเทและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่

**สร้างคนคุณภาพ** นอกจากจากเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่มีความสุขแล้ว อีกสิ่งที้องค์กรให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ก็คือ สร้างคนที่มีคุณภาพ ทั้งในด้านของการศึกษาอบรม รวมไปถึงบ่มเพาะจิตใจให้เป็นคนดีของสังคม ซึ่งถือเป็นหนึ่งในภารกิจสำคัญ ขององค์กรที่ให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เหล่านี้คือสิ่งที่ทำให้ 7-Eleven และ CP ALL องค์กรที่มีพนักงานร่วมแสนคน สามารถเติบโตไปได้อย่างรวดเร็ว มั่นคง และเป็นรากฐานที่จะก้าวไปสู่อนาคตอย่างยั่งยืน

**วัฒนธรรมองค์กรในแบบ CP ALL** พนักงานกว่า 98,000 ชีวิตของ CP ALL ที่ต้องทำงานอยู่ด้วยกันนั้นย่อมไม่ได้มาจากที่เดียวกัน 7-Eleven มีแนวคิดในการหล่อหลอมคนด้วยหลักการของ 5-7-11 จึงทำให้ทุกคนมีภาพที่ชัดเจนในการทำงานซึ่งจะสอดคล้องกับแนวทางที่ผู้บริหารระดับกลางถึง

ระดับ CEO ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียนต่างๆ ที่เคยเกิดขึ้นด้วย ใจที่เปิดกว้าง และมีเป้าหมายเพื่อการปรับปรุงไปสู่สิ่งที่ดีกว่าในอนาคต ซึ่ง 5 - 7 - 11 มีดังนี้

**5 Principles** นั้น คือสิ่งที่พนักงานทุกคนจะต้องมี ถือเป็น คุณลักษณะที่จำเป็นซึ่ง ได้กำหนดเป็นตัวย่อสั้นๆ ที่ว่า A. C. I. O. T. ประกอบไปด้วย

**Achievement:** รักในงานที่ทำถือเป็นพื้นฐานที่ทุกบริษัททุกองค์กรต้องการจากตัวพนักงานทุกคน เพราะเมื่อความรัก ในงานเกิดขึ้นในหัวใจแล้ว ไม่ว่าจะงานยาก งานเหนื่อย หรืองานหนักแค่ไหน งานนั้นก็สำเร็จได้ตามเป้าหมาย

**Customer:** บริการลูกค้าเป็นอย่างดีที่สุด หรือง่ายๆ ก็คือเอาใจใส่กับลูกค้า เพราะในธุรกิจ 7-Eleven นั้น ลูกค้าคือที่มาของรายได้ที่จะเข้ามาสู่องค์กร ความเอาใจใส่ต่อลูกค้าจึงถือว่ามี ความสำคัญอย่างยิ่ง ทั้งนี้ทั้งนั้น นิยามในคำว่าลูกค้ายังหมาย รวมถึงลูกค้าภายใน นั่นคือการส่งต่อ งานสู่คนอื่น ๆ ด้วยความใส่ใจอีกด้วย

**Integrity:** ความรักในคุณธรรมจะเป็นสิ่งที่องค์กรทุกวันนี้ต้องการเป็นอย่างยิ่ง เพราะเมื่อพนักงานมีคุณธรรมในหัวใจแล้ว ปัญหาเรื่องการทุจริต หรือคดโกงก็จะลดน้อยลงหรือไม่ เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับบริษัท ทาง CP ALL ได้มุ่งเน้นเรื่องนี้มาตั้งแต่ เริ่มต้น และถือว่าเป็น สิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นคนใน Generation ใดก็ตาม

**Organization:** ความจงรักภักดีคือสิ่งที่หลายต่อหลายองค์กรต้องการ CP ALL ก็เช่นกัน แม้จะถือว่าบริษัทคือผู้มอบ ปัจจัย 4 ให้กับพนักงาน แต่ในภาคของการปฏิบัตินั้นคือความ รักองค์ให้เกิดขึ้นในใจพนักงาน ไม่ว่าจะเรื่องของผลตอบแทน สวัสดิการ การดูแลซึ่งกันและกัน รวมถึงบรรยากาศในการทำงานที่ดี เหล่านี้นอกจากจะทำให้พนักงานเกิดความรักองค์กรแล้ว ยัง รู้สึกถึง ความเป็นเจ้าของร่วมกันอีกด้วย

**Teamwork:** โลกนี้ไม่มีใครสมบูรณ์แบบหรือเก่งไปซะทุกอย่าง การทำงานเป็นทีมจึง มีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจุดอ่อน ของบางคนสามารถอุดได้ด้วยจุดเด่นของอีกคนหนึ่ง ทำให้ผลงานในปลายทางมีประสิทธิภาพสูงสุด

**7 (Values)** คือ Values ที่อยากให้เกิดขึ้นกับทุกคนซึ่งร่วมงานกัน เป็นอุดมคติที่ปรารถนาให้เกิดขึ้น แม้ว่าแต่ละคนจะมีไม่ครบ แต่หากทำให้เกิดขึ้นได้จะเป็น ผลดีกับทั้งคนทำงาน และองค์กร ประกอบด้วย

แกร่ง มีความอดทน อดกลั้น และมีทัศนคติที่ดี

กล้า กล้าคิด พูด ทำ ในเชิงสร้างสรรค์และถูกต้อง

ตั้งใจวาจา รักษาคำพูดที่ให้กับผู้อื่น

สามัคคี ทำงานเป็นทีม เกื้อกูลกันและกัน

**มีน้ำใจ** ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความจริงใจ

**ให้ความเคารพผู้อื่น** เคารพในความคิดและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

**ชื่นชมความงามแห่งชีวิต** แบ่งเวลาในการทำงาน และใช้ชีวิตอย่างเหมาะสม

**11 Leadership** ซึ่งเป็นเรื่องของ ภาวะผู้นำ นั้น ได้ยกระดับเป็นเหมือนกับอากาศที่เราใช้หายใจซึ่งสำคัญ ต่อชีวิตขององค์กรภาวะผู้นำของคนในระดับหัวหน้า ผู้จัดการ จนถึงระดับบริหาร จึงกลายเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องสร้างเสริมให้เกิดขึ้น โดย CP ALL กำหนดไว้ 11 ข้อดังนี้

**มีความจริงใจ มีจิตใจดี** ไม่หลอกล้อผู้อื่น ส่งเสริมผลงานและผลักดันให้ลูกน้องประสบความสำเร็จ

**ไม่ศักดิ์นา** เคารพในคุณค่าของผู้อื่น ทั้งในความคิดและการกระทำไม่แบ่งชั้นวรรณะ ไม่แบ่งแยกสถาบัน ไม่เจ้ายศเจ้าอย่าง ไม่ดูถูกเหยียดหยามผู้ที่ด้อยกว่า ไม่ยกตนข่มท่าน

**ปิยะวาจา** เป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี ใช้วาจาสุภาพในการแสดงความเห็น ในการสอนงาน และตักเตือนลูกน้อง ควรพูด ด้วยความระมัดระวังไม่ให้กระทบผู้อื่น รู้จักใช้คำพูดในเชิงสร้างสรรค์ ชมเชยให้กำลังใจผู้ได้บังคับบัญชา หากจะตำหนิข้อผิดพลาด ก็ด้วยเหตุผลเฉพาะเรื่อง ไม่ใช่อารมณ์ คำนวณสรุปและตีตราประณาม ไม่ใช่วาจาเสียดสีและประชดประชัน

**อย่าหลงอำนาจ** ไม่ยึดติดกับอำนาจ ตำแหน่งหน้าที่ ไม่หลงตนว่าเป็นใหญ่และถูกต้อง แต่เพียงผู้เดียว ไม่กดขี่ข่มเหงผู้น้อย ไม่สั่งงานโดยใช้น้ำเสียงแข็งกระด้าง ไม่บังคับให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ให้ลูกน้องเคารพนับถือด้วยพลังแห่งคุณความดี มิใช่เกรงกลัว ต่ออำนาจ

**เป็นแบบอย่างที่ดี** เป็นแบบอย่างที่ดีทั้งในการประพฤติปฏิบัติตน และการทำงานอย่างเป็นทีม โดยมุ่งความสำเร็จขององค์กร ในภาพรวม ไม่ใช่เฉพาะในหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความขยัน ซื่อสัตย์ ตั้งใจทำงาน มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน มีวินัยในตัวเอง ประพฤติปฏิบัติตามหลักทำนองคลองธรรม ให้ลูกน้องนับถือได้อย่างสนิทใจ เมื่อสั่งสอนสิ่งใดก็ทำได้เช่นเดียวกัน

**ให้ความเมตตา** ดูแลลูกน้องด้วยความรัก ความเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือลูกน้องด้วยความเต็มใจ และปรารถนาที่จะช่วยให้ลูกน้องทำงานอย่างมีความสุขแนะนำสั่งสอนลูกน้องด้วยความปรารถนาดี

**กล้าตัดสินใจ** ตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักการ ข้อเท็จจริง และประสบการณ์ที่สั่งสมมา รวมทั้งสร้างความเข้าใจให้ลูกน้อง ยอมรับเหตุผลของการตัดสินใจ ไม่รีรอลังเล เพราะกลัวการรับผิดชอบจนงานชะงักเสียหาย ต้องกล้าคิด กล้านำ กล้าทำ กล้ารับผิดชอบ

**อาหารสังคัม** มองส่วนรวม ร่วมสนับสนุนและส่งเสริมสังคัม ด้วยความรับผิดชอบ โดยการไม่ดำเนินธุรกิจและกิจกรรมที่เป็น ภัยต่อสังคัม ในขณะที่เดียวกันก็ควรช่วยสร้างสังคัมให้เข้มแข็งและมีความสุข

**ปมเพาะคนดี** รู้จักเลือกสรรและสร้างคนดีมีความสามารถให้กับองค์กร ช่วยลูกน้องด้วยการเป็นที่เลี้ยง ถ่ายทอดความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ รวมทั้งสอนงานให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาลูกน้อง ให้เป็นกำลัง สำคัญขององค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

**มีใจเปิดกว้าง** เปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกับลูกน้องและผู้ร่วมงานในทุกระดับ พร้อมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้ ซึ่งกันและกัน ยินดีที่จะมอบอำนาจแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สัมพันธ์กับความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม พร้อมทั้งยอมรับความสามารถ ที่อาจจะเหนือกว่าของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ละอายที่จะขอโทษเมื่อทำผิดและแก้ไขโดยไม่กลัวเสียหน้า สามารถรองรับปัญหาและ อารมณ์ของลูกน้องและเปิดใจรับแนวคิดใหม่ๆ ของโลก

**5 Principles** ซึ่งเป็นแก่นที่แต่ละคนในองค์กรควรจะมีและสร้างให้เกิดขึ้นกับตนเอง มาถึง **7 Values** ที่นำมาประกบ ใช้เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพในการพัฒนา จนกระทั่ง **11 Leadership** ที่ขาดไม่ได้แม้แต่ข้อเดียวในการที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จใน อนาคตนั้น ทั้ง 3 ด้านนี้คือรากฐานในการสร้างวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งของ CP ALL แต่รากฐานที่แข็งแกร่งเพียงอย่างเดียวก็เชื่อว่า จะทำให้องค์กรเติบโตไปในอนาคตได้ไกล

พนักงาน CP ALL ทั้งหมดถือปรัชญาเดียวกันในการทำงาน เป็นปรัชญาที่บอกให้เราเห็นภาพว่า “ความสุขในการทำงาน” และ “ทีมงานที่มีความสุข” ตามปรัชญาองค์กรที่ว่า “เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้าด้วยทีมงานที่มีความสุข”

## 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

ชุตติกาญจน์ เปาทุย (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาลกรณีศึกษาพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลร้อยละ 83.8 เป็นผู้หญิง ร้อยละ 37.3 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 54.8 มีสถานภาพ โสดมากที่สุด และร้อยละ 88.3 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความสุขทางใจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.66 และเท่ากับ 3.57 การรับรู้ต่อการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลของพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 สำหรับด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

ส่วนด้านสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงาน ด้านรายได้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14, 2.98 ตามลำดับ

จิตินันท์ เกียวนิล (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Descriptive cross-sectional study) พบว่าพนักงานสายสนับสนุนส่วนใหญ่มีระดับความสุขโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.62 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77) ความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเลขคณิตเท่ากับ 3.12 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85) เพศ ปัญหาสุขภาพและแนวโน้มการเปลี่ยนสถานที่ทำงานเป็นที่อื่นในอีก 5 ปี ข้างหน้า มีความสัมพันธ์กับระดับความสุขในที่ทำงานและความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p \leq 0.001$ ) อายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์เชิงลบกับระดับความสุขในที่ทำงาน ( $r = -0.38$  และ  $-0.26$ ) ส่วนระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจต่อองค์ประกอบของความสุขในที่ทำงาน ( $r = 0.53$ )

นภัชชล รอดเที่ยง (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 178 คน พบว่า ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลและสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรได้แก่ ลักษณะงาน สัมพันธภาพในครอบครัว สภาพแวดล้อมในการทำงานและการได้รับการยอมรับนับถือ โดยสามารถร่วมทำนายความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยได้ร้อยละ 62.10

นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงานและระดับการศึกษา มีความสุขในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างและมีความสุขในการทำงานรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติบางส่วน ตัวอย่างเช่น เพศชายและเพศหญิง มีความสุขในการทำงานด้าน



สุขภาพดี ด้านผ่อนคลายและด้านหาความรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมไม่แตกต่างและมีความผูกพันต่อองค์กรรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติบางส่วน ตัวอย่างเช่น ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความสุขในการทำงาน ด้านน้ำใจงาม, ด้านสังคมดี, ด้านผ่อนคลาย, ด้านหาความรู้, ด้านใจสงบและด้านปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านสุขภาพและด้านครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร 4) ความสุขในการทำงานด้านสังคมและด้านหาความรู้ สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยมีค่าอำนาจในการทำนายร้อยละ 19.20

รวมศิริ เมนะโพธิ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขกรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษ ระดับปริญญาโท สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ จากการศึกษาพบว่า มิติที่ก่อให้เกิดความสุขในการทำงาน ซึ่งมีทั้งหมดห้ามิติได้แก่ มิติด้านผู้นำ มิติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มิติด้านความรักในงาน มิติด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และมิติด้านค่านิยมขององค์กร เครื่องมือดังกล่าวสามารถวัดระดับความคิดเห็นระดับความสุขในการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละมิติ ผลที่ได้จากการสร้างแบบวัดการทำงานอย่างมีความสุข พบว่าเครื่องมือนี้มีค่าความน่าเชื่อถือสูง กล่าวคือ ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานอย่างมีความสุข เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9577 และจากระดับความสุขจากการทำงานที่ได้รับในปัจจุบัน เครื่องมือที่นี้ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9542 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูงมากทั้งสองส่วน นอกจากนี้ในส่วนของระดับความสุขของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ภาพรวมของระดับความสุขในการทำงานปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง จากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.487 กล่าวได้ว่า ในปัจจุบันมีระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก

สุกัญญา อินตะโคด (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและมีความสุขในการทำงาน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอในเขตภาคเหนือตอนบน ผลพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยทางชีวิตสังคมเฉพาะด้านรายได้ขนาดและสถานที่ตั้งในการทำงานต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่พบความแตกต่างของความสุขในการทำงานพนักงานที่มีสถานภาพสมรสและหน้าที่ความรับผิดชอบต่างกัน พนักงานที่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรต่างกัน มีความสุขในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคุณค่าในตน และสภาพแวดล้อมในงานมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประเมินความสุขของพนักงาน (Happiness at Workplace) กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18 - 60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,023 คน พบว่า คนทำงานมีความสุขในชีวิตมากกว่าในการทำงาน ในขณะที่ความสุขในการทำงานก็มีความแตกต่างกันไปตามเพศ รายได้ ตำแหน่งหน้าที่ และลักษณะงานที่ทำ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานมากที่สุดคือ งาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า แต่คนทำงานกลับมีความสุขในด้านนี้ต่ำที่สุด การมุ่งเน้นในด้านการส่งเสริมให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนเปิดโอกาสให้เจริญเติบโตในหน้าที่การงาน บนหลักธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมชุมชนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรพิจารณาให้มีความสำคัญ ส่งเสริมรูปแบบการใช้ชีวิตตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในที่ทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานเพื่อเติมความสุขในการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ธัชมน วรรณพิณ และวาสนี วิเศษฤทธิ์ (2555: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ภายใต้กำกับของรัฐ พบว่า พยาบาลให้ความสำคัญความสุขในการทำงานที่รับรู้และตีความตามความคิดและประสบการณ์ที่ผ่านมาว่า เป็นความอึดอ้อมใจภาคภูมิใจในการทำงานพยาบาลซึ่งเป็นงานที่ท้าทายความรู้ ความสามารถ ส่งเสริมประสบการณ์พัฒนาจนเกิดทักษะเฉพาะตน ต้องมีความอดทน เสียสละ รับผิดชอบสูง และเป็นการทำงานที่มีคุณค่าทั้งต่อตนเอง และต่อชีวิตมนุษย์ทุกช่วงวัยที่ได้รับความทุกข์จากโรคร้ายทั้งที่รักษาหายและไม่หาย ให้ผู้ป่วยสามารถกลับมาดูแลตนเองได้ ส่วนประสบการณ์ ความสุขในการทำงานพยาบาล พบ 6 ประเด็นหลัก ดังนี้ 1) ความสุขจากการดูแลด้วยหัวใจ 2) มีความสุขเมื่อปรับตัวได้ 3) ได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่ดี อบอุ่น และปลอดภัย 4) มีอิสระในงานที่ทำ 5) ได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงานและผู้ป่วย และ 6) สุขที่ได้พัฒนาตนเองพัฒนางานด้วย การได้รับการส่งเสริมให้มีความรู้ความสามารถ ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการพัฒนาเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพทำงานได้อย่างมีความสุข

#### 4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำ

กิตติศักดิ์ แพรวพรายรัตน์ (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี ผู้นำหรือผู้บริหารองค์กรเป็นผู้มีศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร ผู้นำต้อง มีวิสัยทัศน์กว้างไกลที่จะบริหารองค์กรของตน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย พฤติกรรมของผู้นำ และการบริหารที่มุ่งใจให้บุคลากรในองค์กรร่วมมือกันทำงานและทำงานอย่างมีความสุขเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร จากศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยรวบรวมด้านแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการศึกษาครั้งนี้มีการแบ่งพฤติกรรม



ผู้นำเป็น 3 ด้าน คือ พฤติกรรมที่เน้นงาน พฤติกรรมที่เน้นความสัมพันธ์ และพฤติกรรมที่เน้นการเปลี่ยนแปลง กลุ่มเป้าหมายที่ทาการศึกษา คือ ข้าราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 203 คน ผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามระดับความคิดเห็นของข้าราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมที่เน้นความสัมพันธ์ รองลงมา พฤติกรรมที่เน้นงาน และพฤติกรรมที่เน้นการเปลี่ยนแปลง เมื่อจำแนกเป็นรายข้อของแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว พบว่า คะแนนอยู่ในระดับมาก เมื่อผู้นำเป็น เพศชาย อายุ 51 ปี ขึ้นไป การศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ 16 ปี ขึ้นไป ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกอง รายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป และปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหาร 3 – 4 วัน ต่อสัปดาห์

ขวัญใจ วงศ์สุวรรณและคณะ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนระดับประถมศึกษาในจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหาร โรงเรียนตามการรับรู้ของครูผู้สอนในจังหวัดหนองคาย ทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า พฤติกรรมการมุ่งงานและพฤติกรรมการมุ่งการเปลี่ยนแปลงแตกต่างกัน ส่วนพฤติกรรมการมุ่งความสัมพันธ์ไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ไม่แตกต่างกัน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนในจังหวัดหนองคาย ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกตามขนาด โรงเรียน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และรายด้านแตกต่างกันเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับเพื่อนร่วมงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน และรายด้านของ พบว่า ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนเงินเดือน และด้านความมั่นคงในการทำงานมากกว่า ครูผู้สอนที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 10 ปี และ 10-20 ปี นอกนั้นไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมผู้นำรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำ ถึงระดับค่อนข้างสูง

จันทรา ศรี โกศบาล (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูผู้สอนของโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร การศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมผู้นำในภาพรวม อยู่ในระดับมากและเมื่อ

พิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องผู้บริหารพยายามให้คณะครูมีความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมแบบมุ่งงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องผู้บริหารมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ 2) ประสิทธิภาพของโรงเรียนเอกชนพบว่าโดยภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อเรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุดคือ ลำดับที่ 1 ด้านความสามารถในการปรับตัว ลำดับที่ 2 ด้านความสามัคคีของครู และลำดับที่ 3 ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน 3) พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์และพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนก่อนประถมศึกษาสังกัดองค์กรสังคมชนบทกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นิภา อ่ำไพวรรณ และคณะ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการสร้างแรงจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก พบว่า ระดับของพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านพฤติกรรมผู้นำแบบผู้บุกงาน ส่วนด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมผู้นำแบบยึดระเบียบ ระดับของการสร้างแรงจูงใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับสูง โดยด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ส่วนด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลก ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.443, p < .01$ ) และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างแรงจูงใจด้านปัจจัยค้ำจุนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.539, p < .01$ ) พฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลพุทธชินราช พิษณุโลกตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสร้างแรงจูงใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = 0.751, p < .01$ )

บุญเดือน กามินี (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาลในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมผู้นำแบบให้การสนับสนุน พฤติกรรมผู้นำแบบมีส่วนร่วม พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสำเร็จและพฤติกรรมผู้นำแบบบงการ 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการความสำเร็จและความต้องการอำนาจ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดชลบุรี

### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ทำการศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา มีขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ตำแหน่งพนักงาน, ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน, ผู้จัดการร้านและผู้ช่วยผู้จัดการเขต

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีเลือกตัวอย่างโดยคำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามานะ การศึกษาครั้งนี้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ สามารถคำนวณขนาดของตัวอย่างได้ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนหน่วยทั้งหมด หรือ ขนาดของประชากรทั้งหมด

e คือ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) ภายใต้

ความเชื่อมั่น 95% จึงแทนค่าสูตรได้ ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{2261}{1 + 2261(0.05)^2} \\ &= 339.87 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ ต้องไม่น้อยกว่า 339.87 ตัวอย่าง และเพื่อความเหมาะสมจะขอใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 ราย ปัจจุบันจำนวนร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมามีทั้งหมดจำนวน 127 สาขา แบ่งเป็นร้านสาขาที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมือง 58 สาขา และต่างอำเภอ 69 สาขา (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2556: Policy News) การกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิแบบเป็นสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling)

ตารางที่ 3.1 ประชากรและตัวอย่าง

ตำแหน่งงาน	ประชากร	ตัวอย่าง	ที่ตั้งร้าน 7-Eleven	
			อำเภอเมือง	ต่างอำเภอ
ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	33	6	-	-
ผู้จัดการร้าน	127	19	9	10
ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	381	57	26	31
พนักงานร้าน	1720	258	118	140
ผลรวม	2261	340	153	181

\*\*\*ที่มาของประชากร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน (มาจากรายงานกำลังคนจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2556)

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

2.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้มาตราประมาณค่าแบบ Likert'Scaie และคำถามปลายเปิด (Open- Ended Questions) โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงานและรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบประเมินพฤติกรรมผู้นำ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถาม ของจันทรา ศรี โกสยะบาล (2554) มาเป็นต้นฉบับและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามหัวข้อที่ศึกษา ซึ่งมีทั้งหมด 2 ด้าน ข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ

- 1) พฤติกรรมแบบเน้นความสัมพันธ์ จำนวน 6 ข้อ
- 2) พฤติกรรมแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแบบประเมินความสุขในการทำงาน ผู้ศึกษาทำการสร้างแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามของ นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554) ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบถามของกรมสุขภาพจิต 2550 ตามแนวคิดของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ เป็นต้นฉบับและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามหัวข้อที่ศึกษา ซึ่งมีทั้งหมด 8 ด้าน ข้อคำถามทั้งหมด 48 ข้อ

1. สุขภาพดี (Happy Body) จำนวน 6 ข้อ 1-6
2. น้ำใจงาม (Happy Heart) จำนวน 6 ข้อ 7-12
3. ผ่อนคลาย (Happy Relax) จำนวน 6 ข้อ 13-18
4. หาความรู้ (Happy Brain) จำนวน 6 ข้อ 19-24
5. คุณธรรม (Happy Soul) จำนวน 6 ข้อ 25-30
6. ปลอดภัย (Happy Money) จำนวน 6 ข้อ 31-36
7. ครอบครัวดี (Happy Family) จำนวน 6 ข้อ 37-42
8. สังคมดี (Happy Society) จำนวน 6 ข้อ 43-48

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมผู้นำและความสุขในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดการประเมินค่าของ Likert (Likert's Scale) 5 ระดับ มีการให้คะแนนและแปลความหมายของระดับต่างๆ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	หมายถึง	ระดับความสำคัญ
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ตารางที่ 3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนข้อความเชิงบวก	ค่าคะแนนข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

การแปลผลระดับคะแนนใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตร การหาความกว้างของอัตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยระดับพฤติกรรมผู้นำ	ความหมายค่าเฉลี่ย
4.21-5.00	พฤติกรรมผู้นำอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	พฤติกรรมผู้นำอยู่ในระดับมาก
2.61-3.40	พฤติกรรมผู้นำอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	พฤติกรรมผู้นำอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.80	พฤติกรรมผู้นำอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับความสุข	ความหมายค่าเฉลี่ย
4.21-5.00	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61-3.40	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00-1.80	ระดับความสุขในการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลผลค่าความสัมพันธ์ ระดับคะแนนใช้เกณฑ์ให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ช่วง จากการคำนวณตามสูตร การหาความกว้างของอัตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{1-0}{5} \\ &= 0.20 \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การให้คะแนนความสัมพันธ์

ความสัมพันธ์เชิงบวก	ความหมายค่าความสัมพันธ์	ความสัมพันธ์เชิงลบ
0.00 - 0.200	ต่ำ	0.00 - (0.20)0
0.21 - 0.40	ค่อนข้างต่ำ	(0.21) - (0.40)
0.41 - 0.60	ปานกลาง	(0.41) - (0.60)
0.61 - 0.80	ค่อนข้างมาก	(0.61) - (0.80)
0.81 - 1.00	มาก	(0.81) - (1.00)

## 2.2 การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

2.2.1 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของภาษา ความครอบคลุมและความสอดคล้องของเนื้อหาและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

2.2.2 การตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถาม (Reliability) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปทดลองใช้กับพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 30 คน และนำมาวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง โดยวิธีวัดความสอดคล้องภายในตามวิธีของครอนบาค (Cronbach 's alpha coefficient) มีค่าเท่ากับ 0.89

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

**3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 340 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัยดังนี้

3.1.1 การแจกแบบสอบถาม ให้กลุ่มตัวอย่างตามร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

3.1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS

**3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำราวารสาร สิ่งพิมพ์เอกสาร บทความต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต



#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดำเนินการ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical for the Social Science for Windows) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลและหาค่าสถิติ ดังต่อไปนี้

**4.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)** โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา เป็นการวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

**4.2 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics)** โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

**4.3 สถิติอนุมาน (Inference Statistics)** ใช้สำหรับการวิเคราะห์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Anova )

**4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์** โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (The Person Product Moment Correlation Coefficient) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

## บทที่ 4

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

#### 1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

1.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

1.3 การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

1.4 ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมผู้นำและความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

#### 2. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 แบบพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาที่แตกต่างกัน

การแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ (t-Distribution)
F	แทน	ค่าการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Distribution)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

1.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอข้อมูลด้วยตารางแสดงจำนวนกลุ่มประชากร (n) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 340)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	71	20.90
หญิง	269	79.10
2. อายุ		
18-20 ปี	71	20.90
21-25 ปี	139	40.90
26-30 ปี	68	20.00
31-35 ปี	38	11.20
35 ปีขึ้นไป	24	7.10

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 340)	ร้อยละ (100.00)
3. สถานภาพ		
โสด	256	75.30
สมรส	74	21.80
หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	10	2.90
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	63	18.50
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	177	52.10
อนุปริญญา/ปวส.	29	8.50
ปริญญาตรี	70	20.60
สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.30
ตั้งแต่ 5-10 ปี	22	6.50
ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	16	4.70
5. อายุงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	180	52.90
ตั้งแต่ 1-2 ปี	92	27.10
ตั้งแต่ 3-4 ปี	30	8.80
6. ตำแหน่งงาน		
พนักงาน	258	75.90
ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน	57	16.80
ผู้จัดการร้าน	19	5.60
ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	6	1.80

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n = 340)	ร้อยละ (100.00)
7. รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	181	53.20
10,001-15,000 บาท	116	34.10
1,5001-20,000 บาท	23	6.80
20,001-25,000 บาท	18	5.30
25,001 บาทขึ้นไป	2	0.06

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลสรุปได้ ดังนี้  
เพศ พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 เพศชาย 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90

อายุ พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีอายุ 21 – 25 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 อายุ 18 – 20 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 อายุ 26-30 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20 อายุ 31-35 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20 และอายุ 35 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10

สถานภาพ พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 สถานภาพสมรส จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 21.80 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.90

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 20.60 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

อายุการทำงานถึงปัจจุบัน พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่อายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90 ตั้งแต่ 1- 2 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 27.10 ตั้งแต่ 3 - 4 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตั้งแต่ 5-10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50 และอายุงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.70

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีตำแหน่งงานพนักงาน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 16.80 ตำแหน่งงานผู้จัดการร้าน จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60 และ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการเขต จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 20,001-25,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.30 และรายได้ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

## 1.2 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

พฤติกรรมผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์	3.96	0.77	มาก
2. พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน	4.06	0.63	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำแบบเน้น โครงสร้างการทำงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และพฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการ  
ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา แบบเน้นความสัมพันธ์

พฤติกรรมผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ผู้นำเป็นคนเปิดเผยสามารถเข้าใจได้ง่าย	3.98	0.86	มาก
2. ผู้นำปรับพฤติกรรมของตัวเองให้ทีมงานกล้าเข้ามา พูดคุยได้ตามสบาย	4.01	0.84	มาก
3. ผู้นำเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน	4.01	0.82	มาก
4. ผู้นำให้ความเสมอภาคต่อทีมงาน	3.93	0.97	มาก
5. ผู้นำยอมรับฟังและนำข้อเสนอแนะไปพิจารณา ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์	3.69	0.92	มาก
6. ผู้นำดูแลขวัญกำลังใจและสวัสดิการของทีมงาน	3.89	1.01	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.96</b>	<b>0.77</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น  
ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้นำปรับพฤติกรรมของตัวเองให้ทีมงานกล้า  
เข้ามาพูดคุยได้ตามสบาย ( $\bar{X}=4.01$ ) ผู้นำเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ( $\bar{X}=4.01$ ) รองลงมา ได้แก่  
ผู้นำเป็นคนเปิดเผยสามารถเข้าใจได้ง่าย ( $\bar{X}=3.98$ ) ผู้นำยอมรับฟังและนำข้อเสนอแนะไปพิจารณา  
ปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ ( $\bar{X}=3.96$ ) ผู้นำให้ความเสมอภาคต่อทีมงาน ( $\bar{X}=3.93$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ย  
ต่ำสุด ได้แก่ ผู้นำดูแลขวัญกำลังใจและสวัสดิการของทีมงาน ( $\bar{X}=3.89$ )



ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการ  
ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา แบบเน้นโครงสร้างการทำงาน

พฤติกรรมผู้นำ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ผู้นำเป็นคนมีระเบียบแบบแผน กำหนดหน้าที่และงานไว้ชัดเจน	4.02	0.81	มาก
2. ผู้นำให้ความสำคัญต่อการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	4.17	0.73	มาก
3. ผู้นำรักษามาตรฐานของการปฏิบัติงาน	4.12	0.75	มาก
4. ผู้นำวิจารณ์ผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ	3.93	0.87	มาก
5. ผู้นำปกครองทีมงานด้วยระเบียบวินัยที่ทีมงานต้องทราบด้วยความรับผิดชอบ	4.11	0.83	มาก
6. ผู้นำสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของทีมงานให้เต็มกำลังความสามารถ	4.04	0.80	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.06</b>	<b>0.63</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ผู้นำให้ความสำคัญต่อการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด ( $\bar{X}=4.17$ ) รองลงมา ได้แก่ ผู้นำรักษามาตรฐานของการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}= 4.12$ ) ผู้นำปกครองทีมงานด้วยระเบียบวินัยที่ทีมงานต้องทราบด้วยความรับผิดชอบ ( $\bar{X}=4.11$ ) ผู้นำสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของทีมงานให้เต็มกำลังความสามารถ ( $\bar{X}=4.04$ ) ผู้นำเป็นคนมีระเบียบแบบแผน กำหนดหน้าที่และงานไว้ชัดเจน ( $\bar{X}=4.02$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ผู้นำวิจารณ์ผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ( $\bar{X}=3.93$ )

### 1.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่น-อีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ความสุข	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ด้านสุขภาพดี	3.31	0.58	ปานกลาง
2. ด้านน้ำใจงาม	3.68	0.59	มาก
3. ด้านผ่อนคลาย	3.16	0.52	ปานกลาง
4. ด้านหาความรู้	3.56	0.58	มาก
5. ด้านคุณธรรม	3.42	0.50	มาก
6. ด้านปลอดภัย	3.37	0.56	ปานกลาง
7. ด้านครอบครัวดี	3.44	0.58	มาก
8. ด้านสังคมดี	3.13	0.37	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.35</b>	<b>0.31</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมาต่อระดับความสุขในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.35$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ น้ำใจงาม ( $\bar{X}=3.68$ ) รองลงมา ได้แก่ ด้านหาความรู้ ( $\bar{X}=3.56$ ) ด้านครอบครัวดี ( $\bar{X}=3.44$ ) ด้านคุณธรรม ( $\bar{X}=3.42$ ) ด้านปลอดภัย ( $\bar{X}=3.37$ ) ด้านสุขภาพดี ( $\bar{X}=3.02$ ) ด้านผ่อนคลาย ( $\bar{X}=3.16$ ) และส่วนด้านที่ต่ำที่สุดได้แก่ ด้านสังคมดี ( $\bar{X}=3.13$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสุขภาพดี

ด้านสุขภาพดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านออกกำลังกายเป็นประจำ	3.08	1.06	ปานกลาง
2. ท่านมักสนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ	3.45	0.83	มาก
3. ท่านคิดว่าตนเองเป็นผู้มีสุขภาพดี	3.49	0.97	มาก
4. ท่านมักกังวลหรือทุกข์ใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่านบ่อย	2.98	1.12	ปานกลาง
5. สุขภาพของท่าน 6 เดือนที่ผ่านมาไม่ค่อยดี	3.21	1.13	ปานกลาง
6. ท่านต้องเข้ารับการรักษาอาการเจ็บป่วยบ่อยเพื่อให้ชีวิตดำเนินได้	3.66	1.24	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>0.58</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับความสำคัญความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.31$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านต้องเข้ารับการรักษาอาการเจ็บป่วยบ่อยเพื่อให้ชีวิตดำเนินได้ ( $\bar{X}=3.66$ ) รองลงมา ท่านคิดว่าตนเองเป็นผู้มีสุขภาพดี ( $\bar{X}=3.49$ ) ท่านมักสนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ ( $\bar{X}=3.45$ ) สุขภาพของท่าน 6 เดือนที่ผ่านมาไม่ค่อยดี ( $\bar{X}=3.21$ ) ท่านออกกำลังกายเป็นประจำ ( $\bar{X}=3.08$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านมักกังวลหรือทุกข์ใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่านบ่อย ( $\bar{X}=2.98$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านน้ำใจงาม

ด้านน้ำใจงาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านรู้สึกเห็นใจเมื่อผู้อื่นมีทุกข์	4.13	0.75	มาก
2. ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส	4.16	0.69	มาก
3. ท่านมักเสียสละแรงกายหรือทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ ส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน	3.80	0.79	มาก
4. หากมีสถานการณ์ที่คับขันเสี่ยงภัย ท่านจะลงมือ ในการช่วยเหลือ	2.70	1.00	ปานกลาง
5. ท่านมีเพื่อนหรือคนอื่นๆในสังคมคอยช่วยเหลือในยามที่ ต้องการไม่มาก	2.69	0.96	ปานกลาง
6. น้อยครั้งที่จะมีคนมาขอคำปรึกษาจากท่าน	2.94	1.10	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.31</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับความสำคัญความสุขในการทำงาน ด้านน้ำใจงามในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.68$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส ( $\bar{X}=4.16$ ) รองลงมา ได้แก่ ท่านรู้สึกเห็นใจเมื่อผู้อื่นมีทุกข์ ( $\bar{X}= 4.13$ ) ท่านมักเสียสละแรงกายหรือทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ส่วนรวมโดยไม่หวังผลตอบแทน ( $\bar{X}= 3.80$ ) น้อยครั้งที่จะมีคนมาขอคำปรึกษาจากท่าน ( $\bar{X}=2.94$ ) หากมีสถานการณ์ที่คับขันเสี่ยงภัย ท่านจะลงมือในการช่วยเหลือ ( $\bar{X}=2.70$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านมีเพื่อนหรือคนอื่นๆในสังคมคอยช่วยเหลือในยามที่ต้องการไม่มาก ( $\bar{X}=2.69$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านผ่อนคลาย

ด้านผ่อนคลาย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านมีเวลาพักผ่อนหลังเลิกงานอย่างเพียงพอ	3.37	1.08	ปานกลาง
2. ท่านมีเวลาสังสรรค์กับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานบ่อยๆ	2.86	1.09	ปานกลาง
3. ท่านมักใช้เวลาว่างทำกิจกรรมที่ตนเองสนใจเสมอเมื่อมี โอกาส	3.46	0.99	มาก
4. เมื่อท่านเกิดความเมื่อยล้าในงาน ท่านไม่มีโอกาสได้ พักผ่อน	2.86	1.04	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าคุณเองมักเครียดจากการทำงานบ่อยครั้ง	2.78	1.10	ปานกลาง
6. ท่านเห็นว่าการดูหนัง ฟังเพลง ท่องเที่ยว เป็นเรื่องไร้สาระ	3.63	1.10	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.16</b>	<b>0.52</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับความสำคัญความสุขในการทำงาน ด้านผ่อนคลายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X}=3.16$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านเห็นว่าการดูหนัง ฟังเพลง ท่องเที่ยว เป็นเรื่องไร้สาระ ( $\bar{X}=3.63$ ) รองลงมาได้แก่ ท่านมักใช้เวลาว่างทำกิจกรรมที่ตนเองสนใจเสมอเมื่อมีโอกาส ( $\bar{X}=3.46$ ) ท่านมีเวลาพักผ่อนหลังเลิกงานอย่างเพียงพอ ( $\bar{X}=3.37$ ) ท่านมีเวลาสังสรรค์กับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานบ่อยๆ ( $\bar{X}=2.86$ ) เมื่อท่านเกิดความเมื่อยล้าในงาน ท่านไม่มีโอกาสได้พักผ่อน ( $\bar{X}=2.86$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณเองมักเครียดจากการทำงานบ่อยครั้ง ( $\bar{X}=2.78$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านหาความรู้

ด้านหาความรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านมักสนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อความก้าวหน้า และพัฒนาในงานเสมอ	3.84	0.76	มาก
2. บริษัทสนับสนุนให้ฝึกอบรมตามความรู้ความสามารถ เพียงพอ	3.84	0.74	มาก
3. ท่านมักสนใจเข้าร่วมงานนอกสถานที่เมื่อมีโอกาส	3.66	0.88	มาก
4. ท่านเห็นว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นเรื่องน่าเบื่อ	3.40	1.15	ปานกลาง
5. ในการทำงาน ท่านต้องเรียนรู้ด้วยตนเองตามลำพัง	3.12	1.07	ปานกลาง
6. ท่านคิดว่างานที่ทำไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมก็ ก้าวหน้าได้	3.52	1.26	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.56</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับความสำคัญความสุขในการทำงาน ด้านหาความรู้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.56$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมักสนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อความก้าวหน้าและพัฒนาในงานเสมอ ( $\bar{X}=3.84$ ) บริษัทสนับสนุนให้ฝึกอบรมตามความรู้ความสามารถเพียงพอ ( $\bar{X}=3.84$ ) รองลงมา ได้แก่ ท่านมักสนใจเข้าร่วมงานนอกสถานที่เมื่อมีโอกาส ( $\bar{X}=3.66$ ) ท่านคิดว่างานที่ทำไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมก็ก้าวหน้าได้ ( $\bar{X}=3.52$ ) ท่านเห็นว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นเรื่องน่าเบื่อ ( $\bar{X}=3.40$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ในการทำงานท่านต้องเรียนรู้ด้วยตนเองตามลำพัง ( $\bar{X}=3.12$ )

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านคุณธรรม

ด้านคุณธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความสำคัญ
1. ท่านไม่ลังเลที่จะปฏิบัติธรรมเมื่อมีโอกาส	3.79	0.92	มาก
2. ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตของท่านมีความสุขทางด้านจิตใจ	3.56	0.93	มาก
3. ท่านมักนำหลักธรรมทางศาสนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติดำเนินชีวิต	3.63	0.90	มาก
4. ท่านเชื่อว่าหากทุกคนมีคุณธรรม จริยธรรมประจำใจสังคมไม่วุ่นวาย	3.87	0.98	มาก
5. ท่านไม่แน่ใจว่าจะสามารถถือศีลตามหลักศาสนาได้ครบทุกข้อ	2.82	1.03	ปานกลาง
6. บ่อยครั้งที่ท่านหงุดหงิดง่าย ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ เมื่อเกิดความขัดแย้ง	2.92	1.11	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.42</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 10 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับความสำคัญความสุขในการทำงาน ด้านคุณธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านเชื่อว่าหากทุกคนมีคุณธรรม จริยธรรมประจำใจสังคมไม่วุ่นวาย ( $\bar{X}=3.87$ ) รองลงมาได้แก่ ท่านไม่ลังเลที่จะปฏิบัติธรรมเมื่อมีโอกาส ( $\bar{X}=3.79$ ) ท่านมักนำหลักธรรมทางศาสนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติดำเนินชีวิต ( $\bar{X}=3.63$ ) ท่านรู้สึกว่าคุณชีวิตของท่านมีความสุขทางด้านจิตใจ ( $\bar{X}=3.56$ ) บ่อยครั้งที่ท่านหงุดหงิดง่ายควบคุมอารมณ์ไม่ได้เมื่อเกิดความขัดแย้ง ( $\bar{X}=2.92$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ท่านไม่แน่ใจว่าจะสามารถถือศีลตามหลักศาสนาได้ครบทุกข้อ ( $\bar{X}=2.82$ )



ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านปลอดภัย

ด้านปลอดภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ท่านพึงพอใจกับรายได้และฐานะความเป็นอยู่ในปัจจุบัน	3.53	1.02	มาก
2. ท่านสนใจนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน	3.74	0.89	มาก
3. ท่านคิดว่า การได้รับความรู้ด้านการบริหารจัดการเงิน จะทำให้ท่านมีการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม	3.80	0.85	มาก
4. ท่านคิดว่า การทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายทุกเดือนเป็นเรื่องที่เสียเวลา	3.24	1.18	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่า การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยเป็นความสุขทางใจอย่างหนึ่ง	3.06	1.18	ปานกลาง
6. ปัจจุบันครึ่งหนึ่งของเงินเดือนหรือมากกว่านั้นท่านต้องนำไปชำระหนี้	2.85	1.13	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.37</b>	<b>0.56</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับความสำคัญความสุขในการทำงานด้านปลอดภัยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านคิดว่า การได้รับความรู้ด้านการบริหารจัดการเงินจะทำให้ท่านมีการวางแผนทางการเงินที่เหมาะสม ( $\bar{x}=3.80$ ) รองลงมา ได้แก่ ท่านสนใจนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน ( $\bar{x}=3.74$ ) ท่านพึงพอใจกับรายได้และฐานะความเป็นอยู่ในปัจจุบัน ( $\bar{x}=3.53$ ) ท่านคิดว่า การทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายทุกเดือนเป็นเรื่องที่เสียเวลา ( $\bar{x}=3.24$ ) ท่านคิดว่า การซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยเป็นความสุขทางใจอย่างหนึ่ง ( $\bar{x}=3.06$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ปัจจุบันครึ่งหนึ่งของเงินเดือนหรือมากกว่านั้นท่านต้องนำไปชำระหนี้ ( $\bar{x}=2.85$ )

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน  
สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านครอบครัวดี

ด้านครอบครัวดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. เวลาว่างมำนทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ	3.65	1.03	มาก
2. ครอบครัวของท่านมีส่วนร่วมในการผลักดันให้กำลังใจใน การทำงาน	4.02	0.90	มาก
3. ท่านมีความรู้สึกอบอุ่น มีความรักความผูกพันและ ปลอดภัยเมื่ออยู่กับครอบครัว	4.22	0.83	มากที่สุด
4. น้อยครั้งที่ท่านจะปรึกษาหารือขอความช่วยเหลือจาก ครอบครัวเมื่อมีปัญหา	2.65	1.09	ปานกลาง
5. ครอบครัวเป็นเพียงส่วนเล็กๆที่จะทำให้เราประสบความสำเร็จ ในชีวิต	3.01	1.41	ปานกลาง
6. เมื่อมีปัญหาชีวิตส่วนใหญ่ท่านมักขอคำปรึกษาจาก เพื่อนก่อน	3.11	1.19	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.44</b>	<b>0.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับความสำคัญความสุขในการทำงานด้านครอบครัวดีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านมีความรู้สึกอบอุ่น มีความรักความผูกพันและปลอดภัยเมื่ออยู่กับครอบครัว ( $\bar{x}=4.22$ ) รองลงมาได้แก่ ครอบครัวของท่านมีส่วนร่วมในการผลักดันให้กำลังใจในการทำงาน ( $\bar{x}=4.02$ ) เวลาว่างมำนทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{x}=3.65$ ) เมื่อมีปัญหาชีวิตส่วนใหญ่ท่านมักขอคำปรึกษาจากเพื่อนก่อน ( $\bar{x}=3.11$ ) ครอบครัวเป็นเพียงส่วนเล็กๆ ที่จะทำให้เราประสบความสำเร็จในชีวิต ( $\bar{x}=3.01$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ น้อยครั้งที่ท่านจะปรึกษาหารือขอความช่วยเหลือจากครอบครัวเมื่อมีปัญหา ( $\bar{x}=2.65$ )

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความสุขในการทำงานของพนักงาน  
สายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสังคมดี

ด้านสังคมดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่บ่อยครั้ง	3.33	1.04	ปานกลาง
2. ท่านพึงพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในชุมชนที่อยู่อาศัย	3.69	0.84	มาก
3. หากบริษัทจัดกิจกรรมเพื่อนบ้านสัมพันธ์กับชุมชนข้างเคียงท่านเข้าร่วมบางครั้ง	3.64	1.10	มาก
4. ท่านพึงพอใจสถานที่ทำงาน	2.38	0.93	น้อย
5. ท่านเห็นว่าบรรยากาศในที่ทำงานไม่มีความเป็นทีม	2.95	1.16	ปานกลาง
6. ท่านเคยมีความขัดแย้งรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานเดียวกันหรือหน่วยงานอื่น	2.81	1.30	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.13</b>	<b>0.37</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ให้ระดับความสำคัญความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดีในภาพรวมอยู่ในระดับกลาง ( $\bar{X}=3.13$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ท่านพึงพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในชุมชนที่อยู่อาศัย ( $\bar{X}=3.69$ ) รองลงมา ได้แก่ ท่านพึงพอใจสถานที่ทำงาน ( $\bar{X}=3.64$ ) หากบริษัทจัดกิจกรรมเพื่อนบ้านสัมพันธ์กับชุมชนข้างเคียงท่านเข้าร่วมบางครั้ง ( $\bar{X}=3.62$ ) ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่บ่อยครั้ง ( $\bar{X}=3.33$ ) ท่านเห็นว่าบรรยากาศในที่ทำงานไม่มีความเป็นทีม ( $\bar{X}=3.06$ ) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ท่านเคยมีความขัดแย้งรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานเดียวกันหรือหน่วยงานอื่น ( $\bar{X}=2.57$ )

#### 1.4. ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมผู้นำและความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ข้อเสนอแนะของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา เรื่องพฤติกรรมผู้นำควรรับฟังความคิดเห็นของทีมงาน ให้ความสำคัญความเท่าเทียม มีความรอบคอบในงาน มีการพัฒนาพนักงานและเพิ่มศักยภาพให้กับทีมงาน เอาใจใส่สร้างขวัญกำลังใจให้กับพนักงาน ให้ความสำคัญกับทีมงานมากกว่าผลงาน ควรแยกแยะเรื่องส่วนตัวกับเรื่องงานออกจากกัน ความเป็นกันเองกับพนักงาน ควรสร้างทีมงานให้มีความสามัคคี มีความยุติธรรม เป็นแบบอย่างที่ดี เป็นที่ปรึกษาที่ดี มีการสื่อสารกับทีมงานให้เข้าใจและใช้วาจาที่สุภาพ

ข้อเสนอแนะของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา เรื่องความสุขในการทำงาน ควรเพิ่มความถี่ในการจัดกิจกรรมเพื่อลดความเครียดจากการทำงาน สร้างสมดุลในชีวิตส่วนตัวและการทำงาน มีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ สวัสดิการผลตอบแทนที่ดีมีการช่วยเหลือมีน้ำใจแก่กันและการมีผู้นำที่เข้าใจพนักงาน

## 2. ผลการทดสอบสมมุติฐาน

**สมมุติฐานที่ 1** ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน

ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน

**สมมุติฐานที่ 2** ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อระดับความสุขในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านน้ำใจงาม ด้านหาความรู้ ด้านคุณธรรมและด้านครอบครัวอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสุขภาพดี ด้านผ่อนคลาย ด้านปลอดภัยและด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมุติฐานที่ 2 สรุปได้ว่า ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาอยู่ในระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่นใน  
จังหวัดนครราชสีมา ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ

ความสุข	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
1. ด้านสุขภาพดี	ชาย	3.37	0.640	1.135	0.287
	หญิง	3.29	0.360		
2. ด้านน้ำใจงาม	ชาย	3.61	0.590	0.041	0.840
	หญิง	3.70	0.590		
3. ด้านผ่อนคลาย	ชาย	3.30	0.570	2.235	0.136
	หญิง	3.12	0.510		
4. ด้านหาความรู้	ชาย	3.50	0.550	0.664	0.416
	หญิง	3.58	0.580		
5. ด้านคุณธรรม	ชาย	3.42	0.470	0.001	0.975
	หญิง	3.42	0.500		
6. ด้านปลอดภัย	ชาย	3.31	0.480	2.620	0.106
	หญิง	3.38	0.570		
7. ด้านครอบครัวดี	ชาย	3.25	0.570	0.066	0.798
	หญิง	3.49	0.570		
8. ด้านสังคมดี	ชาย	3.15	0.360	0.744	0.389
	หญิง	3.13	0.370		
รวม	ชาย	3.34	0.310	0.023	0.879
	หญิง	3.35	0.320		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น  
ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสุขในการทำงาน จำแนกตามเพศ พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุ

ความสุข	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
1. ด้านสุขภาพดี	18-20 ปี	3.36	0.557	0.528	0.716
	21-25 ปี	3.33	0.564		
	26-30 ปี	3.27	0.580		
	31-35 ปี	3.21	0.642		
	35 ปีขึ้นไป	3.33	0.705		
2. ด้านน้ำใจงาม	18-20 ปี	3.63	0.583	1.518	0.196
	21-25 ปี	3.68	0.631		
	26-30 ปี	3.61	0.557		
	31-35 ปี	3.72	0.530		
	35 ปีขึ้นไป	3.94	0.562		
3. ด้านผ่อนคลาย	18-20 ปี	3.08	0.530	0.865	0.485
	21-25 ปี	3.16	0.512		
	26-30 ปี	3.24	0.445		
	31-35 ปี	3.12	0.690		
	35 ปีขึ้นไป	3.19	0.531		
4. ด้านหาความรู้	18-20 ปี	3.46	0.529	1.272	0.281
	21-25 ปี	3.61	0.607		
	26-30 ปี	3.52	0.557		
	31-35 ปี	3.51	0.601		
	35 ปีขึ้นไป	3.72	0.601		

\* $p \leq .05$

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความสุข	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
5. ด้านคุณธรรม	18-20 ปี	3.30	0.614	2.150	0.074*
	21-25 ปี	3.42	0.485		
	26-30 ปี	3.54	0.559		
	31-35 ปี	3.44	0.589		
	35 ปีขึ้นไป	3.47	0.554		
6. ด้านปลอดภัย	18-20 ปี	3.30	0.614	0.923	0.451
	21-25 ปี	3.41	0.564		
	26-30 ปี	3.32	0.505		
	31-35 ปี	3.36	0.509		
	35 ปีขึ้นไป	3.51	0.597		
7. ด้านครอบครัว	18-20 ปี	3.30	0.578	2.600	0.036*
	21-25 ปี	3.42	0.576		
	26-30 ปี	3.53	0.588		
	31-35 ปี	3.64	0.633		
	35 ปีขึ้นไป	3.42	0.440		
8. ด้านสังคมดี	18-20 ปี	3.15	0.389	1.649	0.162
	21-25 ปี	3.14	0.364		
	26-30 ปี	3.13	0.341		
	31-35 ปี	3.01	0.355		
	35 ปีขึ้นไป	3.24	0.461		
รวม	18-20 ปี	3.29	0.308	1.009	0.403
	21-25 ปี	3.36	0.330		
	26-30 ปี	3.36	0.302		
	31-35 ปี	3.35	0.348		
	35 ปีขึ้นไป	3.43	0.286		

\* $p \leq .05$



จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสุขในการทำงาน จำแนกตามอายุ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณธรรมและด้านครอบครัวดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านคุณธรรม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		18-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	35 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.30	3.42	3.54	3.44	3.47
18-20 ปี	3.30	-	-0.13	-0.24*	-0.15	-0.17
21-25 ปี	3.42	0.13	-	-0.12	-0.02	-0.04
26-30 ปี	3.54	0.24*	0.12	-	0.10	0.07
31-35 ปี	3.44	0.15	0.02	-0.10	-	0.02
35 ปีขึ้นไป	3.47	0.17	0.04	-0.07	0.02	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา อายุ 26-30 ปี มีความสุขในการทำงานด้านคุณธรรมสูงกว่าอายุ 35 ปีขึ้นไป, อายุ 31-35 ปี, อายุ 21-25 ปี มีความสุขในการทำงานด้านคุณธรรมสูงกว่าอายุ 18-20 ปี

ตารางที่ 4.17 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านครอบครัวดี จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ		18-20 ปี	21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	35 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.30	3.42	3.53	3.64	3.42
18-20 ปี	3.30	-	-0.11	-0.22*	-0.34*	-0.11
21-25 ปี	3.42	0.11	-	-0.11	-0.22*	0.00
26-30 ปี	3.53	0.22*	0.11	-	-0.11	0.11
31-35 ปี	3.64	0.34*	0.22*	0.11	-	0.22
35 ปีขึ้นไป	3.42	0.11	0.00	-0.11	-0.22	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา อายุ 31-35 ปี มีความสุขในการทำงานด้านครอบครัวดีสูงกว่าอายุ 26-30 ปี, อายุ 21-25 ปี, อายุ 35 ปีขึ้นไป มีความสุขในการทำงานด้านครอบครัวดีสูงกว่าอายุ 18-20 ปี

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามสถานภาพ

ความสุข	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
1.ด้านสุขภาพดี	โสด	3.33	0.565	2.298	0.102
	สมรส	3.27	0.645		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	2.95	0.491		
2.ด้านน้ำใจงาม	โสด	3.64	0.611	3.330	0.037*
	สมรส	3.75	0.512		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	4.08	0.557		
3.ด้านผ่อนคลาย	โสด	3.16	0.528	0.135	0.874
	สมรส	3.13	0.549		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.18	0.364		
4.ด้านหาความรู้	โสด	3.54	0.592	1.861	0.157
	สมรส	3.57	0.534		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.90	0.545		
5.ด้านคุณธรรม	โสด	3.43	0.508	0.623	0.537
	สมรส	3.38	0.489		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.55	0.393		
6.ด้านปลอดภัย	โสด	3.37	0.570	4.409	0.013*
	สมรส	3.31	0.497		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.87	0.554		
7.ด้านครอบครัวดี	โสด	3.34	0.600	1.420	0.243
	สมรส	3.52	0.528		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.23	0.459		

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความสุข	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
8.ด้านสังคมดี	โสด	3.14	0.367	5.731	0.004*
	สมรส	3.07	0.334		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.48	0.585		
รวม	โสด	3.35	0.336	0.628	0.534
	สมรส	3.33	0.268		
	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.45	0.212		

\* $p \leq .05$ 

จากตารางที่ 4.18 ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสุขในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านน้ำใจงาม, ด้านปลอดภัย และด้านสังคมดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านน้ำใจงาม จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	โสด			สมรส			หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา		
	$\bar{X}$	3.64	3.75	4.08					
โสด	3.64	-	-0.10	-0.44*					
สมรส	3.75	-0.10	-	-0.34					
หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	4.08	0.44*	0.34	-					

\* $p \leq .05$ 

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา มีความสุขในการทำงานด้านน้ำใจงามสูงกว่าสถานภาพสมรส มีความสุขในการทำงานด้านน้ำใจงามสูงกว่าสถานภาพโสด

ตารางที่ 4.20 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมา ด้านปลอดภัย  
จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	ความปลอดภัย			
	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา
	$\bar{X}$	3.64	3.75	4.08
โสด	3.37	-	0.05	-0.50*
สมรส	3.31	-0.05	-	-0.55*
หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.87	0.50*	0.55*	-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น  
ในจังหวัดนครราชสีมา สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา มีความสุขในการทำงานด้านปลอดภัย  
กว่าสถานภาพโสด มีความสุขในการทำงานด้านปลอดภัยสูงกว่าสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.21 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสังคม  
จำแนกตามสถานภาพเป็นรายคู่

สถานภาพ	สังคม			
	$\bar{X}$	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา
	$\bar{X}$	3.64	3.75	4.08
โสด	3.14	-	0.07	-0.35*
สมรส	3.07	-0.07	-	-0.42*
หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา	3.48	0.35*	0.42*	-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น  
ในจังหวัดนครราชสีมา สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา มีความสุขในการทำงานด้านสังคมสูง  
กว่าสถานภาพโสด มีความสุขในการทำงานด้านสังคมสูงกว่าสถานภาพสมรส

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา

ความสุข	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
1. ด้านสุขภาพดี	มัธยมศึกษาต้น	3.24	0.532	0.526	0.717
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.34	0.562		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.28	0.571		
	ปริญญาตรี	3.31	0.689		
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.83	0		
2. ด้านน้ำใจงาม	มัธยมศึกษาต้น	3.56	0.606	2.891	0.332
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.65	0.581		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.66	0.524		
	ปริญญาตรี	3.88	0.607		
	สูงกว่าปริญญาตรี	5	0		
3. ด้านผ่อนคลาย	มัธยมศึกษาต้น	3.07	0.421	0.613	0.653
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.18	0.547		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.16	0.502		
	ปริญญาตรี	3.17	0.577		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4	0		
4. ด้านหาความรู้	มัธยมศึกษาต้น	3.48	0.592	3.085	0.616
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.51	0.522		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.58	0.629		
	ปริญญาตรี	3.75	0.649		
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.67	0		
5. ด้านคุณธรรม	มัธยมศึกษาต้น	3.27	0.423	4.572	0.517
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.39	0.474		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.55	0.486		
	ปริญญาตรี	3.60	0.581		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.83	0		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความสุข	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
6. ด้านปลอดภัย	มัธยมศึกษาต้น	3.31	0.560	0.306	0.874
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.37	0.542		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.34	0.494		
	ปริญญาตรี	3.42	0.637		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.33	0		
7. ด้านครอบครัวดี	มัธยมศึกษาต้น	3.39	0.580	2.574	0.388
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.38	0.565		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.60	0.686		
	ปริญญาตรี	3.58	0.556		
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.67	0		
8. ด้านสังคมดี	มัธยมศึกษาต้น	3.17	0.453	0.446	0.775
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.11	0.349		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.17	0.450		
	ปริญญาตรี	3.13	0.320		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.33	0		
รวม	มัธยมศึกษาต้น	3.28	0.285	2.572	0.038
	มัธยมศึกษาปลาย/ปวช.	3.33	0.309		
	อนุปริญญา/ปวส.	3.39	0.289		
	ปริญญาตรี	3.44	0.368		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.08	0		

\* $p \leq .05$ 

จากตารางที่ 4.22 พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสุขในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ ในภาพรวมและรายด้าน พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามอายุงาน

ความสุข	อายุงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
1. ด้านสุขภาพดี	ต่ำกว่า 1 ปี	3.41	0.576	4.496	0.01*
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.28	0.528		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.08	0.567		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	2.98	0.635		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.26	0.686		
2. ด้านน้ำใจงาม	ต่ำกว่า 1 ปี	3.72	0.597	1.392	0.236
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.58	0.539		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.63	0.685		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	3.69	0.677		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.89	0.512		
3. ด้านผ่อนคลาย	ต่ำกว่า 1 ปี	3.19	0.537	1.385	0.239
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.11	0.493		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.06	0.542		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	3.05	0.518		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.06	0.565		
4. ด้านหาความรู้	ต่ำกว่า 1 ปี	3.59	0.553	1.052	0.380
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.52	0.578		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.49	0.683		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	3.42	0.599		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.75	0.653		

\* $p \leq .05$



ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความสุข	อายุงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
5. ด้านคุณธรรม	ต่ำกว่า 1 ปี	3.41	0.510	0.591	0.669
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.43	0.443		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.36	0.545		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	3.54	0.516		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.52	0.611		
6. ด้านปลอดภัย	ต่ำกว่า 1 ปี	3.39	0.561	0.234	0.919
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.34	0.562		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.31	0.581		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	3.40	0.511		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.34	0.610		
7. ด้านครอบครัวดี	ต่ำกว่า 1 ปี	3.44	0.583	0.450	0.773
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.40	0.564		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.44	0.621		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	3.58	0.610		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.44	0.602		
8. ด้านสังคมดี	ต่ำกว่า 1 ปี	3.12	0.394	1.073	0.370
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.19	0.343		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.09	0.344		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	3.05	0.406		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.08	0.279		
รวม	ต่ำกว่า 1 ปี	3.737	0.319	1.010	0.402
	ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.32	0.300		
	ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.28	0.365		
	ตั้งแต่ 5-10 ปี	3.31	0.306		
	ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	3.42	0.352		

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.23 พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสุขในการทำงาน จำแนกตามอายุงานในภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสุขภาพดีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสุขภาพดี จำแนกตามอายุงานเป็นรายคู่

อายุงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	ตั้งแต่	ตั้งแต่	ตั้งแต่	10 ปีขึ้นไป
		1 ปี	1-2 ปี	3-4 ปี	5-10 ปี	
	$\bar{X}$	3.41	3.28	3.08	2.98	3.26
ต่ำกว่า 1 ปี	3.41	-	0.13	0.33*	0.43*	0.15
ตั้งแต่ 1-2 ปี	3.28		-	0.19	0.30*	0.02
ตั้งแต่ 3-4 ปี	3.08	-0.33*		-	0.10	-0.18
ตั้งแต่ 5-10 ปี	2.98	-0.43*	-0.30*		-	-0.28
10 ปีขึ้นไป	3.26					-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.24 พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า อายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพสูงกว่าอายุงานตั้งแต่ 1-2 ปี, อายุงาน 10 ปีขึ้นไป, อายุงานตั้งแต่ 3-4 ปี มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพสูงกว่าอายุงานตั้งแต่ 5-10 ปี

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความสุข	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
1. ด้านสุขภาพดี	พนักงาน	3.38	0.559		
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.10	0.603		
	ผู้จัดการ	3.11	0.674	4.991	0.002*
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.00	0.624		
2. ด้านน้ำใจงาม	พนักงาน	3.65	0.607		
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.73	0.505		
	ผู้จัดการ	3.89	0.688	1.359	0.255
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.83	0.316		
3. ด้านผ่อนคลาย	พนักงาน	3.17	0.540		
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.12	0.441		
	ผู้จัดการ	2.93	0.435	4.200	0.006*
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.78	0.564		
4. ด้านหาความรู้	พนักงาน	3.56	0.576		
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.50	0.510		
	ผู้จัดการ	3.71	0.818	0.916	0.433
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.78	0.513		
5. ด้านคุณธรรม	พนักงาน	3.40	0.490		
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.51	0.506		
	ผู้จัดการ	3.48	0.626	0.822	0.482
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.44	0.513		

\* $p \leq .05$

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ความสุข	ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
6. ด้านปลอดภัย	พนักงาน	3.36	0.563	0.114	0.952
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.39	0.527		
	ผู้จัดการ	3.43	0.646		
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.39	0.593		
7. ด้านครอบครัวดี	พนักงาน	3.41	0.574	1.930	0.124
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.53	0.613		
	ผู้จัดการ	3.52	0.550		
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.86	0.600		
8. ด้านสังคมดี	พนักงาน	3.15	0.373	1.300	0.274
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.07	0.386		
	ผู้จัดการ	3.03	0.344		
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.19	0.267		
รวม	พนักงาน	3.35	0.322	0.465	0.707
	ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.34	0.311		
	ผู้จัดการ	3.34	0.319		
	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.50	0.299		

\* $p \leq 0.05$ 

จากตารางที่ 4.25 พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสุขในการทำงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน ในภาพรวม พบว่า ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสุขภาพดีและด้านผ่อนคลายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสุขภาพดี  
จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการร้าน	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต
		3.38	3.10	3.11	3.00
พนักงาน	3.38	-	0.27*	0.26	0.38
ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.10	-0.27*	-	-0.01	0.22
ผู้จัดการร้าน	3.11	-0.26	0.01	-	0.11
ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.00	-0.38	-0.10	-0.11	-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น  
ในจังหวัดนครราชสีมาตำแหน่งพนักงาน มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดีสูงกว่าตำแหน่ง  
ผู้จัดการร้าน, ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดีสูงกว่าตำแหน่งผู้ช่วย  
ผู้จัดการเขต

ตารางที่ 4.27 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านผ่อนคลาย  
จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการร้าน	ผู้ช่วยผู้จัดการเขต
		3.17	3.12	2.93	3.78
พนักงาน	3.17	-	0.05	0.24	-0.61*
ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.12	-0.50	-	0.19	-0.66*
ผู้จัดการร้าน	2.93	-0.24	-0.19	-	-0.85*
ผู้ช่วยผู้จัดการเขต	3.78	0.61*	0.66*	0.85*	-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาตำแหน่งพนักงาน มีความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลายเป็นสูงกว่าตำแหน่งผู้จัดการร้าน, ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน มีความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลายเป็นสูงกว่าตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการเขต

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามรายได้

ความสุข	รายได้	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
1. ด้านสุขภาพดี	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.40	0.598	3.483	0.008*
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.26	0.493		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	2.97	0.690		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.19	0.666		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	3.25	0.825		
2. ด้านน้ำใจงาม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.68	0.612	1.243	0.292
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.61	0.567		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.80	0.587		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.83	0.580		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	4.17	0.000		
3. ด้านผ่อนคลายเป็น	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.14	0.545	2.985	0.019*
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.21	0.500		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.04	0.412		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.06	0.545		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	4.25	0.354		
4. ด้านหาความรู้	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.57	0.559	0.734	0.569
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.53	0.586		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.53	0.639		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.64	0.675		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	4.17	0.707		

\* $p \leq .05$

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ความสุข	รายได้	$\bar{X}$	S.D.	F	p-value
5. ด้านคุณธรรม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.37	0.494	2.655	0.033*
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.48	0.484		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.62	0.483		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.34	0.614		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	4.00	0.000		
6. ด้านปลอดภัย	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.37	0.569	0.107	0.980
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.37	0.548		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.36	0.506		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.32	0.645		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	3.58	0.825		
7. ด้านครอบครัวดี	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.43	0.600	0.993	0.411
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.42	0.561		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.50	0.534		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.53	0.606		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	4.17	0.000		
8. ด้านสังคมดี	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.14	0.386	0.475	0.754
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.13	0.371		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.14	0.332		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.02	0.328		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	3.08	0.118		
รวม	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.35	0.320	1.071	0.371
	ตั้งแต่ 10,001-15,000 บาท	3.35	0.321		
	ตั้งแต่ 15,001-20,000 บาท	3.32	0.298		
	ตั้งแต่ 20,001-25,000 บาท	3.33	0.330		
	ตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป	3.80	0.044		

\* $p \leq .05$



จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสุขในการทำงาน จำแนกตามรายได้ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสุขภาพดี, ด้านผ่อนคลายและด้านคุณธรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านสุขภาพดี จำแนกตามรายได้เป็นรายกลุ่ม

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001-	15,001-	20,001-	25,001
		10,000	15,000	20,000	25,000	บาท
		บาท	บาท	บาท	บาท	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.40	3.26	2.97	3.19	3.25
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.40	-	0.14*	0.43*	0.21	0.15
10,001-15,000 บาท	3.26	-0.14*	-	0.29*	0.07	0.01
15,001-20,000 บาท	2.97	-0.43*	-0.29*	-	-0.21	-0.28
20,001-25,000 บาท	3.19	-0.21	-0.07	0.21	-	-0.06
25,001 บาทขึ้นไป	3.25	-0.15	-0.01	0.28	0.06	-

\* $p \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดีสูงกว่ารายได้ 10,001-15,000 บาท, รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป, รายได้ 20,001-25,000 บาท มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดีสูงกว่ารายได้ 15,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.30 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่นในจังหวัดนครราชสีมา ด้านผ่อนคลาย จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001-	15,001-	20,001-	25,001
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.14	3.21	3.04	3.06	4.25
ต่ำกว่า10,000 บาท	3.14	-	-0.07	0.09	0.08	-1.11*
10,001-15,000 บาท	3.21	0.07	-	0.16	0.15	-1.04*
15,001-20,000 บาท	3.04	-0.09	-0.16	-	-0.01	-1.21*
20,001-25,000 บาท	3.06	-0.08	-0.15	0.01	-	-1.19*
25,001 บาทขึ้นไป	4.25	1.11*	1.04*	1.21*	1.19*	-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น  
ในจังหวัดนครราชสีมา รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลายสูงกว่า มี  
ความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลายสูงกว่ารายได้10,001-15,000บาท, รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท,  
รายได้20,001-25,000บาท มีความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลายสูงกว่ารายได้15,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.31 ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้าน  
เซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ด้านคุณธรรม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	10,001-	15,001-	20,001-	25,001
		10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	25,000 บาท	บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.37	3.48	3.62	3.34	4.00
ต่ำกว่า10,000 บาท	3.37	-	-0.11	-0.25*	0.02	-0.63
10,001-15,000 บาท	3.48	0.11	-	-0.14	0.14	-0.52
15,001-20,000 บาท	3.62	0.25*	0.14	-	0.27	-0.38
20,001-25,000 บาท	3.34	-0.02	-0.14	-0.27	-	-0.66
25,001 บาทขึ้นไป	4.00	0.66	0.38	0.52	0.63	-

\* $p \leq .05$

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความสุขในการทำงานด้านคุณธรรมสูงกว่า รายได้ 15,001-20,000 บาทขึ้นไป, รายได้ 10,001-15,000 บาท, รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความสุขในการทำงานสูงกว่ารายได้ 20,001-25,000 บาท

ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานที่ 3 สรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานที่แตกต่างกัน

**สมมุติฐานที่ 4 แบบพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา**

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) ระหว่างแบบพฤติกรรมผู้นำและ ความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ความสุข รายด้าน	พฤติกรรมผู้นำ	
	แบบเน้นความสัมพันธ์	แบบเน้นโครงสร้างการทำงาน
1.ด้านสุขภาพดี	0.132	0.128
2.ด้านน้ำใจงาม	0.119*	0.199**
3.ด้านผ่อนคลาย	0.181**	0.180**
4.ด้านหาความรู้	0.132*	0.216**
5.ด้านคุณธรรม	0.161**	0.247**
6.ด้านปลอดภัย	0.104	0.113**
7.ด้านครอบครัวดี	0.056	0.041
8.ด้านสังคมดี	0.175**	0.226**
<b>ความสุขโดยรวม</b>	<b>0.200**</b>	<b>0.253**</b>

\* $p \leq .05$ , \*\* $p \leq .01$

จากตารางที่ 4.32 พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับต่ำ ( $r=0.200$ ) กับความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.181$ ) กับด้านผ่อนคลาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.161$ ) กับด้านคุณธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.175$ ) กับด้านสังคมดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.119$ ) กับด้านน้ำใจงาม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.132$ ) กับด้านหาความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นโครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r=0.253$ ) กับความสุขในการทำงานโดยรวมของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นโครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.128$ ) กับด้านสุขภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.199$ ) ด้านน้ำใจงาม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.180$ ) กับด้านผ่อนคลาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r=0.216$ ) กับด้านหาความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r=0.247$ ) กับด้านคุณธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ( $r=0.113$ ) กับด้านปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำ ( $r=0.226$ ) กับด้านสังคมดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นจึงยอมรับสมมุติฐานที่ 4 สรุปได้ว่า แบบพฤติกรรมผู้นำมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำเสนอรายละเอียดในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผลการศึกษา
3. ข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา มีดังนี้

1.1.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

1.1.3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากร (Population) ได้แก่ พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวนทั้งสิ้น 2,261 คน

1.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ดังนี้

1) กำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างตามหลักของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน

2) วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method) โดยคำนวณหาสัดส่วนของขนาดตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม จำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงานสายปฏิบัติการ จำนวน 4 ตำแหน่งงาน คือ พนักงาน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ผู้จัดการร้านและผู้ช่วยผู้จัดการเขต

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผ่านการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของ (Cronbach) เท่ากับ 0.89 แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล มีจำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อายุการทำงาน ตำแหน่งงานและรายได้ของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับแบบประเมินพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ ข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ประกอบด้วย พฤติกรรมแบบเน้นความสัมพันธ์จำนวน 6 ข้อ และพฤติกรรมแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแบบประเมินความสุขในการทำงาน 8 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพดี ด้านน้ำใจงาม ด้านผ่อนคลาย ด้านหาความรู้ ด้านคุณธรรม ด้านปลอดภัย ด้านครอบครัวดีและด้านสังคมดี จำนวนทั้งหมด 48 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมผู้นำและมีความสุขในการทำงาน

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามให้พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน และได้รับคืนมา 340 ฉบับ

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาคำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One -Way Anova) โดยใช้ค่าสถิติ F-test และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(The Person Product Moment Correlation Coefficient)

### 1.3 ผลการวิจัย ผลของการวิจัยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 79.10 มีอายุ 21 – 25 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 มีสถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 75.30 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 52.10 อายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.90

ตำแหน่งงานพนักงาน จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 75.90 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 53.20

1.3.2 การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้นำของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมาต่อพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้น โครงสร้างการทำงาน

1.3.3 การวิเคราะห์ระดับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษา พบว่า ระดับความสุขในการทำงาน โดยรวมของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านน้ำใจงาม ด้านหาความรู้ ด้านคุณธรรมและด้านครอบครัวอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสุขภาพดี ด้านผ่อนคลาย ด้านปลอดภัยและด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษา พบว่า เพศ และระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วน อายุ สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จากการศึกษา พบว่า แบบพฤติกรรมผู้นำที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

## 2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบเน้น โครงสร้างการทำงานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรา ศรีโกสบาล (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมผู้นำโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูผู้สอนของโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร การศึกษาพบว่า 1) พฤติกรรมผู้นำในภาพรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดในเรื่องผู้บริหาร



พยายามให้คณะครูมีความสุขในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมแบบมุ่งงานพบว่ามีความสำคัญมากที่สุด ในเรื่องผู้บริหารมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ 2) พฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ และพฤติกรรมผู้นำแบบมุ่งงานส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนก่อนประถมศึกษาสังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความคิดเห็นของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา เกี่ยวกับระดับความสุขในการทำงาน โดยนำความสุข 8 ประการ แบ่งเป็น 3 ส่วนใหญ่ ได้แก่ ความสุขของคน ครอบครัวและสังคมของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ เพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดี สุขภาพที่ดีขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ น้ำใจงาม รองลงมาได้แก่ด้านหาความรู้, ด้านครอบครัวดี, ด้านคุณธรรม ด้านปลอดภัย, ด้านสุขภาพดี, ด้านผ่อนคลายและด้านสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสุขในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ภูมิศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน ด้านน้ำใจงาม, ด้านสังคมดี, ด้านผ่อนคลาย, ด้านหาความรู้, ด้านใจสงบและด้านปลอดภัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนด้านสุขภาพและด้านครอบครัวดีไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรและความสุขในการทำงานด้านสังคมและด้านหาความรู้ สามารถร่วมกันทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยมีค่าอำนาจในการทำนายร้อยละ 19.20

การเปรียบเทียบความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ สถานภาพ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลกับความสุขในการทำงาน ส่วนเพศและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภัสชล รอดเที่ยง (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ อายุ สภาพสมรส ตำแหน่งทางการบริหาร ระยะเวลาการทำงาน สัมพันธภาพในครอบครัว นโยบายการบริหารงาน ลักษณะงาน สัมพันธภาพในที่ทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ขวัญกำลังใจในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสวัสดิการ ส่วนเพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สายการทำงาน โรคประจำตัว สภาพการจ้างงาน และความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำและพฤติกรรมผู้นำแบบเน้นโครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญใจ วงศ์สุวรรณ และคณะ (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนระดับประถมศึกษาในจังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พฤติกรรมผู้นำรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความสัมพันธ์ในทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำถึงระดับค่อนข้างสูง

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการศึกษารั้งนี้

3.1.1 พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นโครงสร้างการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เพื่อการสร้างความสุขในการทำงานเพิ่มขึ้นให้กับพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ผู้บริหารในสายบังคับบัญชาควรปรับเน้น โครงสร้างการทำงานกับพนักงาน เช่น มีระเบียบแบบแผน กำหนดหน้าที่และรักษามาตรฐานของงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด มีความรับผิดชอบในงาน ดูแลทีมงานปฏิบัติงานเต็มกำลังความสามารถ สร้างเครือข่ายการประสานงานและการสื่อสารที่ดีภายในทีมงาน

3.1.2 ความสุขในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ระดับความสุขในการทำงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณา รายด้าน ด้านปลอดภัย ด้านสุขภาพดี ด้านผ่อนคลาย และด้านสังคมอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารในสายบังคับบัญชาสามารถส่งเสริมระดับความสุขในการทำงานให้เพิ่มสูงขึ้นโดยการจัดกิจกรรมให้เหมาะสม

ด้านสุขภาพดี จัดอบรมทางโภชนาการ การออกกำลังกาย จัดกิจกรรมแอโรบิค

ด้านผ่อนคลาย ผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมทุกเดือนให้มีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พนักงานผ่อนคลายและลดความเครียดจากการทำงาน

ด้านปลอดภัย ควรจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารเงินอย่างเหมาะสมกับพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

ด้านสังคมดี ส่งเสริมให้พนักงานรวมกลุ่มทำกิจกรรมที่พนักงานสายปฏิบัติการ มีบรรยากาศการทำงานที่ดี เพื่อนร่วมงานที่ดี

3.1.3 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสุขในการทำงานแตกต่างกัน ผู้บริหารสายบังคับบัญชาควรจัดกิจกรรมที่เพิ่มความสุขในการทำงานให้เหมาะสมกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน

**อายุ** ควรส่งเสริมพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัด นครราชสีมา ช่วงอายุ 35 ปีขึ้นไป, อายุ 31-35 ปี, อายุ 21-25 ปี และอายุ 18-20 ปี ให้มีความสุขในการทำงานด้านคุณธรรมเพิ่มขึ้น เช่น การจัดอบรมทางด้านพัฒนาจิตและการปฏิบัติธรรมอย่างต่อเนื่อง

ควรส่งเสริมพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ช่วงอายุ 26-30 ปี, อายุ 21-25 ปี, อายุ 35 ปีขึ้นไป และ 18-20 ปี ให้มีความสุขในการทำงานด้านครอบครัวดีเพิ่มขึ้น เช่น จัดกิจกรรมให้มีความใกล้ชิดและตระหนักถึงความสำคัญของครอบครัว

**สถานภาพ** ควรมีการส่งเสริมพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา สถานภาพสมรสและโสด ให้มีความสุขในการทำงานด้านน้ำใจงามและปลอดภัยเพิ่มขึ้น

ด้านน้ำใจงาม เช่น จัดกิจกรรมแบ่งปันสิ่งของเลี้ยงอาหารเด็กกำพร้า คนตาบอด และบ้านพักคนชรา

ด้านปลอดภัย เช่น จัดอบรมเรื่องบริหารการเงินและการออมเงินอย่างถูกวิธี

**อายุงาน** ควรส่งเสริมพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัด นครราชสีมา อายุงานตั้งแต่ 1-2 ปี, อายุงาน 10 ปีขึ้นไป, อายุงานตั้งแต่ 3-4 ปี และอายุงานตั้งแต่ 5-10 ปี ให้มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดีเพิ่มขึ้น เช่น จัดอบรมทางโภชนาการ จัดอบรมในเรื่องการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย จัดกิจกรรมแอโรบิก จัดกิจกรรมการแข่งขันการรักษาสุขภาพดี

**ตำแหน่งงาน** ควรมีการส่งเสริมพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ตำแหน่งผู้จัดการร้าน, ผู้ช่วยผู้จัดการร้านและผู้ช่วยผู้จัดการเขต ให้มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดีและด้านผ่อนคลายเพิ่มขึ้น

ด้านสุขภาพดี เช่น จัดอบรมทางโภชนาการ จัดอบรมในเรื่องการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย จัดกิจกรรมแอโรบิก จัดกิจกรรมการแข่งขันการรักษาสุขภาพดี

ด้านผ่อนคลาย เช่น จัดกิจกรรมทุกเดือนให้มีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พนักงานผ่อนคลายและลดความเครียดจากการทำงาน

รายได้ ส่งเสริมพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ช่วงรายได้ 10,001-15,000 บาท, รายได้ 25,001 บาทขึ้นไป, รายได้ 20,001-25,000 บาท และรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้มีความสุขในการทำงานด้านสุขภาพดีเพิ่มขึ้น เช่น จัดอบรมในเรื่องการดูแลสุขภาพ การออกกำลังกาย จัดกิจกรรมแอโรบิก จัดกิจกรรมการแข่งขันการรักษาสุขภาพดี

ควรส่งเสริมพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ช่วงรายได้ 10,001-15,000 บาท, รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท, รายได้ 20,001-25,000 บาท และรายได้ 15,001-20,000 บาท ให้มีความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลายเพิ่มขึ้น เช่น จัดกิจกรรมทุกเดือนให้มีการสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้พนักงานผ่อนคลายและลดความเครียดจากการทำงาน

ควรส่งเสริมพนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา ช่วงรายได้ 15,001-20,000 บาทขึ้นไป, รายได้ 10,001-15,000 บาท, รายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท ให้มีความสุขในการทำงานด้านคุณธรรมเพิ่มขึ้น เช่น การจัดอบรมทางด้านพัฒนาจิตและการปฏิบัติธรรมอย่างต่อเนื่อง

### 3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

3.2.1 ควรมีการศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมผู้นำ ความสุขในการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างในธุรกิจค้าปลีกนอกเหนือจากร้านสะดวกซื้อ เพื่อเปรียบเทียบผลการศึกษานำลำดับต่อไป

3.2.2. การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาอาจไม่เที่ยงตรงมากนัก เนื่องจากเป็นการประเมินจากทัศนคติของพนักงานสายปฏิบัติการเพียงอย่างเดียว การศึกษารั้งต่อไปควรเพิ่มการสังเกตและสัมภาษณ์ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความเที่ยงตรงมากขึ้น

บรรณานุกรม



## บรรณานุกรม

- กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2543) *คู่มือคลายเครียด* ศูนย์สารนิเทศและประชาสัมพันธ์ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ กรุงเทพมหานคร
- กวี วงศ์พุด (2542) *ภาวะผู้นำ* กรุงเทพมหานคร บีเคอินเตอร์ปรีน กรุงเทพมหานคร
- กัญญณัช ศรีแจ่ม (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงินกับความพึงพอใจในงาน” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- กิตติศักดิ์ แพรวพราวรัตน์ (2553) “พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชา วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
- กุลรัศมี สิริกรวุฒิจงค์ (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะ ผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู โรงเรียนเครือข่าย” ภาควิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ขวัญใจ วงศ์สุวรรณและคณะ (2554) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอนระดับประถมศึกษา ในจังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
- คณางค์ มณีศรี และวัชรภรณ์ เพ็งจิตต์ (2555) ความสุขคืออะไร (ออนไลน์) สาระสังเขป สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.stjohn.ac.th/University/Guidance/>
- จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การได้รับการเสริมสร้างพลังอำนาจในงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลของรัฐ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จันทรา ศรีโกศบาล (2554) “พฤติกรรมผู้นำโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษาสังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
- ชนิกา ตูจินดา (2552) ภาควิชาธุรกิจเพื่อสังคมภายในองค์กร ส่ององค์กรสุขภาพ (ออนไลน์) สาระสังเขป สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม 2556 จาก [http://www.tsi-thailand.org/index.php?option=com\\_content&task=view&id=1268&Itemid=577](http://www.tsi-thailand.org/index.php?option=com_content&task=view&id=1268&Itemid=577)

- ชุตติกาญจน์ เปาหุย (2553) “ศึกษาระดับความสุขในการทำงานของพยาบาล กรณีศึกษาพยาบาล  
โรงพยาบาลศิริราช” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ฐิตินันท์ เทียนนิล (2554) “ระดับความสุขในที่ทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัย  
ราชภัฏเชียงใหม่” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะครุศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
- รัชมน วรรณพิน และวาสนิณี วิเศษฤทธิ์ (2555) “ความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ  
กลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัย โรงพยาบาล มหาวิทยาลัยภายใต้กำกับของรัฐ”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นภัชชลด รอดเที่ยง (2550) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรที่สังกัดศูนย์  
อนามัยในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554) “ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร  
ของพนักงานกรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- นิภา อำไพวรรณ และคณะ (2554) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำกับการสร้างแรงจูงใจ  
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพุทธชินราช  
พิษณุโลก” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนเรศวร
- บุญเดือน กามินี (2554) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับแรงจูงใจ  
ในการปฏิบัติงานของพนักงานครูเทศบาลในจังหวัดชลบุรี” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏชลบุรี
- บุญส่ง จานสืบสี (2551) “พฤติกรรมภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษาชั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ  
สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
- พิชัย ลีพิพัฒน์ (2555) แนวความคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ (ออนไลน์)  
สาระสังเขป สืบค้นวันที่ 13 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.ccn-sannysa>.
- พนิดา คชะชา (2551) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล  
ศูนย์ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพยาบาลศาสตร์  
มหาวิทยาลัยบูรพา



- ยุทธนา พรหมณี (2555) วิวัฒนาการทางความคิดเกี่ยวกับผู้นำ (ออนไลน์) สาระสังเขป  
 สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.pncc.ac.th/pncc/wrod/re/r22.doc>.
- รวมศิริ เมนะโพธิ (2550) “เครื่องมือวัดการทำงานอย่างมีความสุขกรณีศึกษานักศึกษาภาคพิเศษ  
 ระดับปริญญาโทสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์” วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์  
 ราชบัณฑิตยสถาน (2546) *พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542* กรุงเทพมหานคร นามิบุ๊คส์  
 ราณี อธิชัยกุล (2553) “ภาวะผู้นำในองค์กร” ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการองค์การและ  
 ทรัพยากรมนุษย์* หน้าที่ 6 หน้า 5-33 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
- วิโรจน์ สารรัตนะ (2539) *กระบวนการนโยบายทางการศึกษา* กรุงเทพมหานคร อักษรภาพพัฒนา  
 ศูนย์วิจัยความสุขชุมชน (2551) “ประเมินความสุขของคนทำงาน (Happiness at Workplace)  
 กรณีศึกษา ประชาชนอายุ 18 - 60 ปี ที่ทำงานในสถานประกอบการและองค์กรธุรกิจ  
 ในเขตกรุงเทพมหานคร” (ออนไลน์) สาระสังเขป สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม 2556 จาก  
<http://www.ryt9.com/s/abcp/416085/>
- สมยศ นาวิการ (2540) *การบริหารและพฤติกรรมองค์กร* กรุงเทพมหานคร
- สัมฤทธิ์ กางเพ็งและกิตติ์กาญจน์ ปฏิพันธ์ (2555) ผู้นำและภาวะผู้นำ (ออนไลน์) สาระสังเขป  
 สืบค้นวันที่ 15 กรกฎาคม 2556 จาก [http://www.kit.kvc.ac.th/2012MJR-  
 /Leadership\\_kit.pdf](http://www.kit.kvc.ac.th/2012MJR-<br/>
  /Leadership_kit.pdf)
- สำนักงานสนับสนุนองค์กรสุขภาวะ (2555) *7,000 สาขาส่งความทุกข์สู่ชุมชน* กรุงเทพมหานคร
- ศุภัญญา อินต๊ะโคด (2550) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
 ความต้องการมีส่วนร่วมในองค์กรและความสุขในการทำงาน กรณีศึกษาอุตสาหกรรม  
 สิ่งทอ ในเขตภาคเหนือตอนบน” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาจิตวิทยา  
 อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์ (2545) *ภาวะผู้นำทฤษฎีและปฏิบัติ* กรุงเทพมหานคร บุ๊คลิงค์
- สุวัฒน์ ศิรินิรันดร์ และภavana สายชู (2554) *MBA HANDBOOK* พิมพ์ครั้งที่ 13 กรุงเทพมหานคร
- สิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) “ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษา  
 อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน”  
 วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์  
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

เสริมศักดิ์ วิสาลาภรณ์ (2540) *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อความสำเร็จ* กรุงเทพมหานคร  
 อัญชุลี จำนงผล (2553) “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความสุขในการ  
 ทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัทในเครือแหลมทองกรุ๊ป” วิทยานิพนธ์  
 ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา

Bass, B.M. (1985) *Leadership and performance beyond expectation*. New York: Free Press.

Burns, J.M. (1978) *Leadership*. New York: Harper and Row.

Griffiths, Daniel E. (1956) *Human Relationship in School Administrators*. New York: Appleton  
 Century Crofts.

Dale Carnegie (2013) งานความสุขเริ่มจากตัวคุณ (ออนไลน์) สาระสังเขป สืบค้นวันที่  
 15 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.men.mthai.com/work/life-tips/1797.html>

House, R. J. & Michell, R. R. (1974) *Path-goal theory of leadership*. *Journal of Contemporary  
 Business*, 3, 81-97.

jobsDB (2010) ผู้นำที่ดี ต้องมีวิธีจูงใจลูกน้อง (ออนไลน์) สาระสังเขป สืบค้นวันที่  
 15 กรกฎาคม 2556 จาก <http://www.th.jobsdb.com/th/EN/Resources/EmployerArticle/>

Kotter, J. P. (1999) *On what leaders, really do*. Harvard Business Review Book. Boston  
 Harvard Business School.

Manion, J.(2003) Joy at Work: *Creating a Positive Workplace*. *Journal of Nursing  
 Administration*. 33(12): 652 - 655.

Yukl, G. (1998) *Leadership in organization* 4<sup>th</sup>ed. Engle Cliffs, NJ: Prentice-Hall.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

พฤติกรรมผู้นำที่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงาน

พนักงานสายปฏิบัติการร้านเซเว่นอีเลฟเว่น ในจังหวัดนครราชสีมา

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้น เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการค้นคว้าแบบอิสระ ของนักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาและไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของ ท่าน จึงเรียนมาเพื่อขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่าน และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์สละเวลาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่มีข้อความตรงกับตัวท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ส่วนคำถามที่เป็นข้อมูลทั่วไป

- |                  |                                   |                                |
|------------------|-----------------------------------|--------------------------------|
| 1. เพศ           | 1.1 ( ) ชาย                       | 1.2 ( ) หญิง                   |
| 2. อายุ          | (เศษเกิน 6 เดือน ให้ปัดเป็น 1 ปี) |                                |
|                  | 2.1 ( ) 18-20 ปี                  | 2.2 ( ) 21-25 ปี               |
|                  | 2.3 ( ) 26-30 ปี                  | 2.4 ( ) 31-35 ปี               |
|                  |                                   | 2.5 ( ) 35 ปีขึ้นไป            |
| 3. สถานภาพ       | 3.1 ( ) โสด                       | 3.2 ( ) สมรส                   |
|                  |                                   | 3.3 ( ) หม้าย/หย่าร้าง/เลิกรา  |
| 4. ระดับการศึกษา | 4.1 ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น          | 4.2 ( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. |
|                  | 4.3 ( ) อนุปริญญา/ปวส.            | 4.4 ( ) ปริญญาตรี              |
|                  | 4.5 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี          |                                |
| 5. อายุงาน       | 5.1 ( ) ต่ำกว่า 1 ปี              | 5.2 ( ) ตั้งแต่ 1-2 ปี         |
|                  | 5.3 ( ) ตั้งแต่ 3-4 ปี            | 5.4 ( ) ตั้งแต่ 5-10 ปี        |
|                  | 5.5 ( ) ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป       |                                |
| 6. ตำแหน่งงาน    | 6.1 ( ) พนักงาน                   | 6.2 ( ) ผู้ช่วยผู้จัดการ       |
|                  | 6.3 ( ) ผู้จัดการ                 | 6.4 ( ) ผู้ช่วยผู้จัดการเขต    |
| 7. รายได้        | 7.1 ( ) ต่ำกว่า 10,000 บาท        | 7.2 ( ) 10,001-15,000 บาท      |
|                  | 7.3 ( ) 15,001-20,000 บาท         | 7.4 ( ) 20,001-25,000 บาท      |
|                  | 7.5 ( ) 25,001 บาทขึ้นไป          |                                |

## ส่วนที่ 2 ส่วนคำถามที่เป็นแบบประเมินพฤติกรรมผู้นำ

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- (กรุณาตอบทุกข้อ)      5 หมายถึง มากที่สุด  
 4 หมายถึง มาก  
 3 หมายถึง ปานกลาง  
 2 หมายถึง น้อย  
 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ตำแหน่งงาน	พนักงาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการร้าน	ผู้ช่วยผู้จัดการ
ผู้นำ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการร้าน	ผู้ช่วยผู้จัดการ	ผู้จัดการเขต

พฤติกรรมผู้นำ		ระดับความคิดเห็น				
1. พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์		5	4	3	2	1
1	ผู้นำเป็นคนเปิดเผยสามารถเข้าใจได้ง่าย					
2	ผู้นำปรับพฤติกรรมของตัวเองให้ทีมงานกล้าเข้ามาพูดคุยได้ตาม					
3	ผู้นำเลือกใช้คนให้เหมาะสมกับงาน					
4	ผู้นำให้ความเสมอภาคต่อทีมงาน					
5	ผู้นำยอมรับฟังและนำข้อเสนอแนะของทีมงานไปพิจารณาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์					
6	ผู้นำดูแลขวัญและกำลังใจและสวัสดิการของทีมงาน					
2. พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นโครงสร้างการทำงาน						
7	ผู้นำเป็นคนมีระเบียบแบบแผน กำหนดหน้าที่และงานไว้ชัดเจน					
8	ผู้นำให้ความสำคัญต่อการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด					
9	ผู้นำรักษามาตรฐานของการปฏิบัติงาน					
10	ผู้นำวิจารณ์ผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ					
11	ผู้นำปกครองทีมงานด้วยระเบียบวินัยที่ทีมงานต้องทราบด้วยความ					
12	ผู้นำสอดส่องดูแลการปฏิบัติงานของทีมงานให้เต็มกำลังความสามารถ					

### ส่วนที่ 3 แบบประเมินความสุข

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

- (กรุณาตอบทุกข้อ) 5 หมายถึง มากที่สุด  
4 หมายถึง มาก  
3 หมายถึง ปานกลาง  
2 หมายถึง น้อย  
1 หมายถึง น้อยที่สุด

แบบประเมินความสุข		ระดับความคิดเห็น				
1. ด้านสุขภาพดี		5	4	3	2	1
1	ท่านออกกำลังกายเป็นประจำ					
2	ท่านมักสนใจรับฟังข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับสุขภาพ					
3	ท่านคิดว่าตนเองเป็นผู้มีสุขภาพแข็งแรงดี					
4	ท่านมักกังวลหรือทุกข์ใจเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่านบ่อย					
5	สุขภาพของท่าน 6 เดือนที่ผ่านมาไม่ค่อยดี					
6	ท่านต้องเข้ารับการรักษาก่อนการเจ็บป่วยบ่อยเพื่อให้ชีวิตดำเนินได้					
2. ด้านน้ำใจงาม						
7	ท่านรู้สึกเห็นใจเมื่อผู้อื่นมีทุกข์					
8	ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีโอกาส					
9	ท่านมักเสียสละแรงกายหรือทรัพย์สินเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทน					
10	หากมีสถานการณ์ที่คับขันเสี่ยงภัย ท่านจะลงมือในการช่วยเหลือ					
11	ท่านมีเพื่อนหรือคนอื่นๆ ในสังคมคอยช่วยเหลือในยามที่ต้องการไม่					
12	น้อยครั้งที่จะมีคนมาขอคำปรึกษาจากท่าน					
3. ด้านผ่อนคลาย						
13	ท่านมีเวลาพักผ่อนหลังจากเลิกงานอย่างเพียงพอ					
14	ท่านมีเวลาสังสรรค์กับเพื่อนหรือเพื่อนร่วมงานบ่อยๆ					
15	ท่านมักใช้เวลาว่างทำกิจกรรมที่ท่านที่ตนเองสนใจเสมอเมื่อมีโอกาส					
16	ท่านรู้สึกว่าตนเองมักเครียดจากการทำงานบ่อยครั้ง					
17	ท่านเห็นว่าการดูหนัง ฟังเพลง ท่องเที่ยว เป็นเรื่องไร้สาระ					
18	ท่านเห็นว่าการดูหนัง ฟังเพลง ท่องเที่ยว เป็นเรื่องไร้สาระ					



แบบประเมินความสุข		ระดับความคิดเห็น				
4. ด้านหาความรู้		5	4	3	2	1
19	ท่านมักสนใจศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อความก้าวหน้าและพัฒนาในงานเสมอ					
20	บริษัทสนับสนุนให้ฝึกอบรมตามความรู้ความสามารถเพียงพอ					
21	ท่านมักสนใจเข้าร่วมงานนอกสถานที่เมื่อมีโอกาส					
22	ท่านเห็นว่าการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ เป็นเรื่องที่น่าสนใจ					
23	ในการทำงาน ท่านต้องเรียนรู้ด้วยตนเองตามลำพัง					
24	ท่านคิดว่างานที่ทำไม่จำเป็นต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมก็ก้าวหน้าได้					
5. ด้านคุณธรรม						
25	ท่านไม่ลังเลที่จะปฏิบัติธรรมเมื่อมีโอกาส					
26	ท่านรู้สึกว่าคุณธรรมของคุณมีความสุขทางด้านจิตใจ					
27	ท่านมักนำหลักธรรมด้านศาสนาเป็นแนวทางในการปฏิบัติดำเนินชีวิต					
28	ท่านเชื่อว่าหากทุกคนมีคุณธรรม จริยธรรม ประจําใจสังคมไม่วุ่นวาย					
29	ท่านไม่แน่ใจว่าจะสามารถถือศีลตามหลักศาสนาได้ครบทุกข้อ					
30	บ่อยครั้งที่ท่านหงุดหงิดง่าย ควบคุมอารมณ์ไม่ได้ เมื่อเกิดความขัดแย้ง					
6. ด้านปลอดภัย						
31	ท่านพึงพอใจกับรายได้และฐานะความเป็นอยู่ในปัจจุบัน					
32	ท่านสนใจนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน					
33	ท่านคิดว่าการได้รับความรู้ด้านการบริหารจัดการเงิน จะทำให้ท่านมีการวางแผนทาง					
34	ท่านคิดว่าการทำบัญชีรายรับ-รายจ่ายทุกเดือนเป็นเรื่องที่เสียเวลา					
35	ท่านคิดว่าการซื้อสินค้าฟุ่มเฟือยเป็นความสุขทางใจอย่างหนึ่ง					
36	ปัจจุบันครึ่งหนึ่งของเงินเดือนหรือมากกว่านั้นท่านต้องนำไปชำระหนี้					
7. ด้านครอบครัวดี						
37	เวลาว่างท่านทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัวอย่างสม่ำเสมอ					
38	ครอบครัวของท่านมีส่วนร่วมในการผลักดันให้กำลังใจในการทำงาน					
39	ท่านมีความรู้สึกอบอุ่น มีความรักความผูกพันและปลอดภัยเมื่ออยู่กับครอบครัว					

แบบประเมินความสุข		ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
40	น้อยครั้งที่ท่านจะปรึกษาหารือขอความช่วยเหลือจากครอบครัวเมื่อมีปัญหา					
41	ครอบครัวเป็นเพียงส่วนเล็กๆ ที่จะทำให้เราประสบความสำเร็จในชีวิต					
42	เมื่อมีปัญหาชีวิตส่วนใหญ่ท่านมักขอคำปรึกษาจากเพื่อนก่อน					
<b>8. ด้านสังคมดี</b>						
43	ท่านมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนที่ท่านอาศัยอยู่บ่อยครั้ง					
44	ท่านพึงพอใจบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในชุมชนที่อยู่อาศัย					
45	หากบริษัทจัดกิจกรรมเพื่อนบ้านสัมพันธ์กับชุมชนข้างเคียง ท่านสนใจเข้าร่วมบางครั้ง					
46	ท่านพึงพอใจของสถานที่ทำงาน					
47	ท่านเห็นว่าบรรยากาศในการทำงานไม่มีความเป็นทีม					
48	ท่านเคยมีความขัดแย้งรุนแรงกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันหรือหน่วยงานอื่น					

ข้อเสนอแนะเรื่องพฤติกรรมผู้นำและความสุขในการทำงาน.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

## รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

## ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1

คุณสุรพงษ์ เสรีวงษ์

ผู้ช่วยผู้จัดการทั่วไป

## ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 2

คุณฐายิกา โขติเกษมวงศ์

ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ

## ผู้เชี่ยวชาญคนที่ 3

คุณวิวรรธนี พงษ์สิทธิ์

ผู้จัดการเขตปฏิบัติการ



**ภาคผนวก ค**

ค่าความสอดคล้องและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



การหาค่าความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC) ของแบบสอบถามแต่ละข้อ  
โดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</b>					
1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>ตอนที่ 2 พฤติกรรมผู้นำ แบบมุ่งเน้นความสัมพันธ์</b>					
1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
<b>แบบเน้นโครงสร้างการทำงาน</b>					
1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ตอนที่ 3 แบบประเมินความสุข					
1. สุขภาพดี					
1	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
2. น้ำใจงาม					
7	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
10	+1	-1	+1	0.33	ควรปรับปรุง
11	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
3. ผ่อนคลาย					
13	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้



ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
4. หาคำความรู้					
19	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
21	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
22	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
23	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
5. คุณธรรม					
25	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
29	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
30	+1	-1	+1	0.33	ควรปรับปรุง
6. ปอดคหน้า					
31	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
32	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
33	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
34	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
35	+1	-1	+1	0.33	ควรปรับปรุง
36	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

ข้อที่	ผลการให้คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			ค่าความสอดคล้อง (IOC)	ผลการประเมิน
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
7. ครอบครัวยุติ					
37	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
38	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
39	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
40	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
41	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
42	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
8. สังคมดี					
43	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
44	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
45	+1	0	+1	0.67	ใช้ได้
46	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
47	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้
48	+1	+1	+1	1.00	ใช้ได้

คะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 ท่าน เท่ากับ 0.89



การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด 67 ข้อ จำนวนผู้ตอบทั้งหมด 30 คน

ข้อ	จำนวนผู้ตอบถูก	สัดส่วนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ (p)	จำนวนผู้ตอบผิด	สัดส่วนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ (q)	pq
<b>ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</b>					
1	20	0.67	10	0.33	0.22
2	18	0.60	12	0.40	0.24
3	12	0.40	18	0.60	0.24
4	21	0.70	9	0.30	0.21
5	17	0.57	13	0.43	0.25
6	17	0.57	13	0.43	0.25
7	17	0.57	13	0.43	0.25
<b>ตอนที่ 2 พฤติกรรมผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์</b>					
1	20	0.67	10	0.33	0.22
2	22	0.73	8	0.27	0.20
3	20	0.67	10	0.33	0.22
4	21	0.70	9	0.30	0.21
5	21	0.70	9	0.30	0.21
6	20	0.67	10	0.33	0.22
<b>แบบเน้นโครงสร้างการทำงาน</b>					
7	19	0.63	11	0.37	0.23
8	20	0.67	10	0.33	0.22
9	15	0.50	15	0.50	0.25
10	19	0.63	11	0.37	0.23
11	21	0.70	9	0.30	0.21
12	22	0.73	8	0.27	0.20

ข้อ	จำนวนผู้ตอบถูก	สัดส่วนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ (p)	จำนวนผู้ตอบผิด	สัดส่วนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ (q)	pq
ตอนที่ 3 แบบประเมินความสุข					
1. สุขภาพดี					
1	22	0.73	8	0.27	0.20
2	22	0.73	8	0.27	0.20
3	21	0.70	9	0.30	0.21
4	16	0.53	14	0.47	0.25
5	17	0.57	13	0.43	0.25
6	21	0.70	9	0.30	0.21
2. น้ำใจงาม					
7	15	0.50	15	0.50	0.25
8	18	0.60	12	0.40	0.24
9	20	0.67	10	0.33	0.22
10	18	0.60	12	0.40	0.24
11	21	0.70	9	0.30	0.21
12	17	0.57	13	0.43	0.25
3. เพื่อนคลาย					
13	19	0.63	11	0.37	0.23
14	15	0.50	15	0.50	0.25
15	17	0.57	13	0.43	0.25
16	11	0.37	19	0.63	0.23
17	17	0.57	13	0.43	0.25
18	16	0.53	14	0.47	0.25

ข้อ	จำนวนผู้ตอบถูก	สัดส่วนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ (p)	จำนวนผู้ตอบผิด	สัดส่วนผู้ตอบถูกในแต่ละข้อ (q)	pq
4. หาคำความรู้					
19	14	0.47	16	0.53	0.25
20	14	0.47	16	0.53	0.25
21	16	0.53	14	0.47	0.25
22	17	0.57	13	0.43	0.25
23	23	0.77	7	0.23	0.18
24	17	0.57	13	0.43	0.25
5. คุณธรรม					
25	16	0.53	14	0.47	0.25
26	19	0.63	11	0.37	0.23
27	15	0.50	15	0.50	0.25
28	17	0.57	13	0.43	0.25
29	22	0.73	8	0.27	0.20
30	16	0.53	14	0.47	0.25
6. ปลอดภัย					
31	19	0.63	11	0.37	0.23
32	17	0.57	13	0.43	0.25
33	23	0.77	7	0.23	0.18
34	17	0.57	13	0.43	0.25
35	11	0.37	19	0.63	0.20
36	17	0.57	13	0.43	0.20

ข้อ	จำนวน ผู้ตอบถูก	สัดส่วนผู้ตอบถูก ในแต่ละข้อ (p)	จำนวน ผู้ตอบผิด	สัดส่วนผู้ตอบถูก ในแต่ละข้อ (q)	pq
7. ครอบครั้วดี					
37	16	0.53	14	0.47	0.21
38	14	0.47	16	0.53	0.25
39	14	0.47	16	0.53	0.25
40	16	0.53	14	0.47	0.21
41	17	0.57	13	0.43	0.20
42	23	0.77	7	0.23	0.20
8. สังกมดี					
43	17	0.57	13	0.43	0.21
44	16	0.53	14	0.47	0.25
45	19	0.63	11	0.37	0.25
46	15	0.50	15	0.50	0.21
47	17	0.57	13	0.43	0.20
48	22	0.73	8	0.27	0.20
ทั้งหมด 67 ข้อ				pq = 15.28	

## ผลคะแนนหาค่าความเชื่อมั่น Reliability

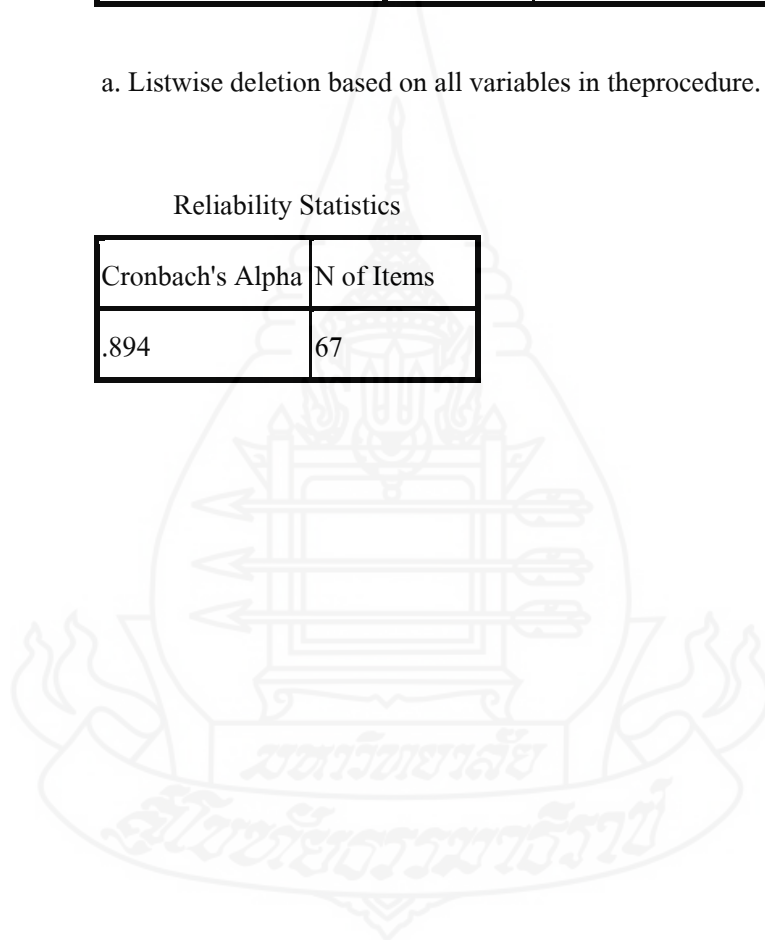
## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	67





## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวรินนา คล้ายมี
วัน เดือน ปีเกิด	4 มิถุนายน 2519
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตร์บัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ สาขาเศรษฐศาสตร์เกษตร มหาวิทยาลัยขอนแก่น พ.ศ. 2542
สถานที่ทำงาน	บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานย่อยจังหวัดนครราชสีมา อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการเขตปฏิบัติการ

